



วารสาร  
**วิชาการ**  
**มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**  
Academic Journal of Rajapruk University

---



ปีที่ 10 ฉบับที่ 2

ตุลาคม 2561 - มีนาคม 2562

ISSN: 1906-5167

# วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ACADEMIC JOURNAL OF RAJAPRUK UNIVERSITY



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนตุลาคม 2561-มีนาคม 2562

ISSN: 1906-5167

# วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ISSN: 1906-5167

ACADEMIC JOURNAL OF RAJAPRUK UNIVERSITY Vol.10 No.2 October 2018- March 2019

ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนตุลาคม 2561-มีนาคม 2562



เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

สำนักงาน

เลขที่ 9 หมู่ 1 ถนนนครอินทร์

ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี 11130

www.rpu.ac.th

โทรศัพท์ 0-2432-6101

โทรสาร 0-2432-6107

บรรณาธิการ

รศ.ดร. สมถวิล วิจิตรวรรณ

พิสูจน์อักษร

สุทมาศ ภัทรภูรีบุต

กองจัดการ

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ออกแบบปก

ดร.ศรณี ปัญจรัตน์

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์เจริญดีมั่นคงการพิมพ์

55/4 ถนนเลียบบคลองภาษีเจริญ ซ. 10

แขวงหนองแขม เขตหนองแขม

กรุงเทพฯ 10160 02 489 1431,

081 350 5035 โทรสาร 02 489 1430

E-mail: rtp\_234@hotmail.com

จำนวน 100 เล่ม

## คณะที่ปรึกษา

ดร.วิภาพรรณ ชูทรัพย์  
ศ.ดร.ไชยยศ เหมะรัชตะ  
อ.นันทพร ชูทรัพย์

ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์  
ดร.สันธยา ดารารัตน์  
อ.อรุณี ม่วงน้อยเจริญ

ผศ.ดร.อรุณี สำเภาทอง  
รศ.ดร.วิรัช วรรณรัตน์

## ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความประจำฉบับ

รศ.ดร.สุทธีวรรณ ตันติธรรมาวงศ์  
รศ.ดร.รัชนิกุล ภิญโญภาณวัฒน์  
รศ.ดร. โกสม สบายใจ  
ผศ.ดร.กรรณีย์พัฒน์ อิมประเสริฐ  
ผศ.ดร.ศุภฎี สีวังคำ  
พ.ต.ท.ดร.วัชรพงศ์ พนิธอำรง

รศ.ดร.โกวิทย์ กังสนันท์  
รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร  
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง  
ผศ.ดร.สำเร็จ อ่อนสัมพันธ์  
รศ.ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ

รศ.ดร.ณัฐกฤตย์ ดิษฐวิรุฬห์  
รศ.ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์  
ผศ.ดร.ปรัชญา ชุมนนาเขียว  
ผศ.ดร.วิจิต บุญสนอง  
ผศ.ดร. วันชัย ปานจันทร์

## คณะบรรณาธิการ

ศ.ดร.ไพฑูริย์ สีนาร์ตน์

ศ.ดร.บุญทัน ดอกโธสง

ศ.ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์  
ศ.(พิเศษ) ดร.ธราปนา บุญหล้า  
รศ.ดร.พนารัตน์ ปานมณี  
รศ.ดร.วงเดือน ปิ่นดี  
รศ.ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา  
รศ.พรชัย สุนทรพันธ์  
ผศ.ดร.สมชาย ปรากฏเจริญ  
รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์

รศ.ดร.โกวิทย์ กังสนันท์  
รศ.ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ  
ดร.สุภาณี บวรพงษ์สกุล  
ดร.รัชพันธ์ เขยจิตร  
ผศ.ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ  
ผศ.ดร.เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์  
ดร.ฉัตติยาพร เสมอใจ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

อธิการบดีวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลาย

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
มูลนิธิสถาบันวิจัยสังคมแห่งเอเชีย  
อาจารย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
อาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
ประธานสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

คณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ  
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ พระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
คณบดีคณะศิลปศาสตร์  
ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
รองคณบดี สำนักเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

- บทความที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้รับการตรวจทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- ความถูกต้องในเนื้อหา การใช้ภาษาและแนวคิดใด ๆ ที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
- กองบรรณาธิการวารสารไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอกบางส่วนเพื่อใช้ในทางวิชาการ แต่ต้องได้รับการอ้างอิงอย่างถูกต้อง

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและสถาบัน**  
**วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 10 ฉบับที่ 2**

รศ.ดร. สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงศ์	สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รศ.ดร.โกวิท กังสนันท์	อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ.ดร.ณัฐกฤตย์ ติฐวิรุฬห์	สาขานวัตกรรมการสื่อสาร วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร. โกสุม สายใจ	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ.ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์	สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รศ.ดร.รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์	ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉirinง	ผู้อำนวยการหลักสูตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.สำเริง อ่อนสัมพันธ์	อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร. วันชัย ปานจันทร์	คณะพัฒนาศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ปรัชญา ชุมนานาเขียว	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.วิชิต บุญสนอง	อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร.กรัญญ์พัฒน์ อิมประเสริฐ	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร.ดุชนิ สี่วังคำ	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รศ.ชื่นจิต แจ้งเจนกิจ	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ต.ท.ดร.วัชรพงศ์ พินิตธารง	วิทยาลัยการตำรวจ กองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

# Editorial

## บรรณาธิการแถลง

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สู่ปีที่ 10 ฉบับที่ 2  
ยังคงเดินทางด้วยความเข้มข้นทางวิชาการเช่นเดิม

ในส่วนของเนื้อหา ยังคงประกอบด้วยบทความวิจัยทางด้าน  
บริหารธุรกิจ และด้านการบริหารการศึกษา ที่อยู่ในความสนใจ  
เกาะติดกระแสการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีบทความ  
รับเชิญที่ให้ความรู้ในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศในงานด้าน  
ทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำของผู้นำในการนำองค์กรนวัตกรรม

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าท่านผู้อ่านได้องค์ความรู้  
ใหม่ๆ และได้สารสนเทศที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติ  
การปรับปรุง และการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างสรรค์งาน  
วิชาการให้ก้าวหน้าได้ต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ  
บรรณาธิการประจำฉบับ

# สารบัญ

## CONTENTS

### บทความวิชาการ

- ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 1  
: ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ

### บทความวิจัย

- ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี 15  
: สุชีรา ประสพเหมาะ และพิชิต รัชตพิบูลภพ
- ความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง 27  
กรมการขนส่งทางบก  
: เกษราภรณ์ คงเดช
- การประเมินการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี 39  
: ญาณิพัชญ์ บุญดำรงศักดิ์ และพิชิต รัชตพิบูลภพ
- การเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ 54  
ของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน ในเขตจังหวัดนนทบุรี  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล  
: อนุวัฒน์ จันปาน และศิริ ภู่งษ์วัฒนา
- ภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในทัศนะความพึงพอใจ 63  
ของชาวต่างชาติ ในเมืองพัทยา  
: วิศิษฐ์ แสงแดง และอัมพร ปัญญา
- การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ 75  
กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
: อภิชญา อยู่พร้อม ชมสุภักดิ์ ครูชุกะ และสุมิตรา เรืองพีระกุล
- การบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอน 87  
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร  
: วีระนุช จารวัฒน์ ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ ศิริพงษ์ เคาภายน และกัลยมน อินทุสุต

## สารบัญ (ต่อ)

### CONTENTS

#### บทความวิจัย

- การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้  
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษานครปฐม เขต 1  
: สมถวิล วิจิตรวรรณ 109
- สมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริม  
และพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระสืบสานแนวพระราชดำริ  
: จุฑามาศ น้อยนาช 120

## ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าแปรปรวนทางเดียว และค่าเชฟเฟ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษามีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมอยู่ในระดับมาก นักศึกษาเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการบริหารหลักสูตรมากกว่านักศึกษาเพศชาย นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน และเรียนอยู่ในภูมิภาคต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่สมรสแล้วมีความคิดเห็นโดยรวม ด้านการบริหารจัดการของสาขาวิทยบริการ และด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษาระดับมหาบัณฑิต มากกว่านักศึกษาที่เป็นโสด นักศึกษาที่อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษา ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน และด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษาระดับมหาบัณฑิต มากกว่านักศึกษาที่ทำธุรกิจส่วนตัว

**คำสำคัญ:** การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

### Abstract

This research aims to study and to compare the opinions of the Students Majoring in the Educational Administration Program towards the Graduate School Study Oriented of Ramkhamhaeng University in the Regional Campuses in Honor of His Majesty King. Rating scales of questionnaire consisted of 4 aspects, policy, curriculum, management and administration and benefit of learning aspects was the tool for data



collection. Percentage, means, standard deviation, t-Test and F-test are employed for data interpretation.

The findings showed as the followings; the students those study at the regional campuses have their opinions on the educational management at the high level. Compared with the gender, male students have more the opinion than female students while the students who are different in age, current position and region have no the difference on the 4 aspects mentioned. Married students have more opinion in the aspects of management and administration and benefit of learning than those who are single. State enterprise students have more opinion in the aspects of curriculum and benefit of learning than those who are own entrepreneurs.

**Keywords:** The Graduate School Study Oriented, The Regional Campuses in Honors of His Majesty King

## บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม เพียบพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ และสติปัญญา คุณธรรม จริยธรรม รู้จักคิดและรู้จักแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้ได้รับการศึกษามีคุณลักษณะตามที่สังคมต้องการ สร้างให้มีความรู้ในการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ มีความอดทนในการต่อสู้กับอุปสรรคของชีวิต ดังนั้นการศึกษาจึงต้องแสดงบทบาทให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโดยรวม เพียงพอที่จะเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการศึกษาที่จำเป็นต่อความก้าวหน้าทางวิทยาการ การพัฒนาและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เป็นการศึกษาขั้นสูงที่มีพันธกิจหลักในการผลิตองค์ความรู้ที่เป็นนวัตกรรม ผลิตผู้นำทางปัญญาชน เป็นมหาวิทยาลัยที่สามารถนำความรู้ความสามารถทางวิชาการและวิชาชีพที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ไปพัฒนาตนเองและสังคม สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ทนต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยจึงต้องมุ่งส่งเสริมผู้เรียนให้แสวงหาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความมั่นคงในชีวิต ต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ แนวคิด วิธีปฏิบัติในสาขาวิชาเฉพาะทางให้มีความชัดเจน มีความเลิศทางวิชาการ สามารถค้นคว้าวิจัย พัฒนาองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ตลอดจนนวิทยาการสากลมาใช้ในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

อย่างไรก็ตามการผลิตมหาบัณฑิตทุกวันนี้ได้รับความนิยมมากจึงเกิดปัญหาด้านจำนวนผู้เข้าเรียนและจบมากเกินไป มาตรฐานคุณภาพอาจารย์ไม่เป็นไปตามสำนักงานการอุดมศึกษากำหนดไม่แนะนำและควบคุมการศึกษาอิสระให้มีคุณภาพ ผู้เรียนไม่ได้รับความรู้และประโยชน์มากไปกว่าการได้คุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น และเกิดมีสถาบันที่จัดการศึกษาในเชิงพาณิชย์ จนเกิดคำกล่าวที่ว่า “จ่ายครบจบแน่” จึงเกิดวิกฤตในเชิงคุณภาพในที่สุด (อุทัย ดุลยเกษม, 2557)

จากความเป็นมา ความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งจะเกิดประโยชน์นำผลการวิจัยไปใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติและมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษามีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ตำแหน่งในปัจจุบัน ภูมิภาคที่ศึกษา

### สมมติฐานของการวิจัย

นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ตำแหน่งในปัจจุบัน ภูมิภาคที่ศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษามีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาค้นคว้าการใช้ศิลปะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนใน 4 ด้านได้แก่ ด้านนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษา ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการของสาขาวิทยบริการและ ด้านการประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษานักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาการบริหาร การศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2,280 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 355 คน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน สურศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, บุญมี พันธุ์ไทยและสมจิตรา เรืองศรี, 2557) ใช้วิธีการเลือกตามสะดวก (Convenience sampling)

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.93 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ตำแหน่งในปัจจุบัน ภูมิภาคที่ศึกษา และตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาศาखाวิชาการบริหารการศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 4 ด้าน จำนวน 9 ข้อ รวม 48 ข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจง ความถี่ หาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาศาखाวิชาการบริหารการศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาศาखाวิชาการบริหารการศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามเพศ สถานภาพสมรส วิเคราะห์โดยค่า t-test อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน และภูมิภาคที่ศึกษา วิเคราะห์โดยค่า One Way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ มาทำการทดสอบโดยวิธีเชฟเฟ

### สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษาศาखाวิชาการบริหารการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริหารหลักสูตรที่นักศึกษาเพศหญิงมีความคิดเห็นมากกว่านักศึกษาเพศชาย
3. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
4. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวม ด้านการบริหารจัดการของสาขาวิทยบริการ และด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษาระดับมหาบัณฑิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่สมรสแล้วมีความคิดเห็นมากกว่านักศึกษาที่เป็นโสด
5. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวม ด้านนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษา ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน และ ด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษาระดับมหาบัณฑิต แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นมากกว่านักศึกษาที่ทำธุรกิจส่วนตัว
6. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
7. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่ เรียนภูมิภาคต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีประเด็นสำคัญจะนำมาอภิปรายดังนี้

1. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะ นักศึกษากลุ่มนี้ได้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้ว เริ่มคำนึงถึงความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตนเอง ประกอบกับค่านิยมของสังคมไทย ที่ให้ความสำคัญกับปริญญาบัตร จึงพยายามขวนขวายใช้ความมานะพยายามและความอดทนสูงในการเรียนต่อในระดับปริญญาโทสาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลังจากสำเร็จการศึกษามหาบัณฑิตทางบริหารการศึกษา เมื่อถึงระยะเวลาที่เหมาะสม ต่างก็มุ่งหวังที่จะพัฒนา ตนเอง โดยการไปสอบเป็นผู้บริหารโรงเรียน หรือ ผู้บริหารเขตพื้นที่ การได้ใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบ วิชาชีพผู้บริหารการศึกษา ที่ครุสภาออกให้ จึงเป็นแรง บันดาลใจที่นักศึกษามาเรียนต่อในระดับปริญญาโท ประกอบกับเนื้อหาวิชาในหลักสูตร เป็น

ความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน การสนับสนุน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ใช้การเรียนทางไกลในระบบการสื่อสารสองทาง จึงทำให้นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในแต่ละภูมิภาค สามารถได้ตอบ การเรียนการสอนเป็นปัจจุบันได้ทันที ต่างเติมเต็มประสบการณ์ให้เพื่อนๆ ในห้องเรียนที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติที่ตั้งอยู่ในแต่ละจังหวัดทั้ง ภูมิภาคเดียวกันและต่างภูมิภาค ส่งผลให้นักศึกษาเกิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ เนื้อหาวิชาซึ่งกันและกัน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพและสังคมได้ในที่สุด และใช้เป็นใบเบิกทางไปสู่การพัฒนาตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคม เกิดความก้าวหน้ามั่นคงในหน้าที่การงาน และหวังว่าการเรียนต่อในระดับปริญญาโทจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานประจำให้ดีกว่าเดิม เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของผู้บริหารโรงเรียน จึงต้องพัฒนาตนเองให้เป็นคนมีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถวางแผนทำงานเป็นระบบ ตลอดจนสามารถประยุกต์ความรู้รวมทั้งนำเทคโนโลยีไปใช้ได้ทุกสถานการณ์อย่างมีคุณภาพและทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อชื่อเสียงของทั้งสถาบัน คณะ คณาจารย์ หลักสูตรสาขาวิชาการบริหารการศึกษาได้รับการยอมรับในเรื่องของคุณภาพของมหาบัณฑิต ความสำเร็จของศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันคู่ได้จากการสอบเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา ย่อมแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบ่มเพาะผู้เรียนในการก้าวเข้าสู่อาชีพได้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ เกตุจันทร์ทา ศรีวะระมย์ (2558) ที่ให้แนวคิดว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเห็นว่าการเข้ามาศึกษาต่อจะทำให้เพิ่มวุฒิการศึกษา ได้รับความก้าวหน้าทางวิชาการตลอดจนมีความรู้มากขึ้น เป็นที่ยอมรับของสังคม มีชื่อเสียงเกียรติยศเพิ่มขึ้น เป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองให้เป็นที่ยอมรับและก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานโดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นไปประยุกต์ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเฉพาะเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงต้องพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สอดคล้องกับ วันวิสาข์ แก้วสมบุญ (2556) ได้สรุปเหตุที่ทำให้ศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษานั้น เพราะอยากมีชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นผู้จบปริญญาโทสาขาที่ตรงกับความต้องการของสังคม ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากมหาวิทยาลัย ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและเนื้อหาวิชาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ตลอดจนมีวุฒิภาวะในหน้าที่การงานและชีวิตส่วนตัว จึงสามารถเข้าสู่ตำแหน่งได้ง่ายกว่า

2. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ด้านนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากเพราะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นมหาวิทยาลัยตลาดวิชาแห่งเดียวในประเทศไทย ซึ่งรับบุคคลเข้าศึกษาโดยไม่สอบคัดเลือก และไม่จำกัดจำนวน เป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาระหว่างเมืองกับชนบทที่แท้จริง ปีการศึกษา 2538 มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ส่วนภูมิภาค เปิดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้โอกาสแก่ผู้ที่ทำงานแล้วที่อยู่ในภูมิภาคและ



ท้องถิ่นต่าง ๆ มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้ระดับปริญญาโทเพิ่มเติม นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการดำรงชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิต และความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการว่า ด้วยการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พ.ศ. 2552 เพื่อให้สถานศึกษา ได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มีการควบคุมดูแล เพื่อให้เกิดการจัดการศึกษาที่มี คุณภาพ และมีมาตรฐานการศึกษา (เผ่าพงศ์ เอกสายธาร, 2558)

ภาควิชาบริหารการศึกษาได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยในการขยายโอกาสทางการศึกษาให้เปิดสอนปริญญาโทบริหารการศึกษา มุ่งขยายโอกาส พัฒนาความรู้ทางการศึกษาสู่บุคลากรในท้องถิ่น โดยนักศึกษาจะมานั่งเรียนทุกวันอังคาร พุธและพฤหัสบดี เวลา 17.00 - 21.00 น เหตุผลที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามาสัมผัสเรียนต่อปริญญาโทสาขาบริหารการศึกษา เพื่อตอบสนองกฎระเบียบของคุรุสภา และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่กำหนดไว้ว่าผู้ที่สอบเป็นผู้บริหารการศึกษาจะต้องเรียนจบสาขาวิชาบริหารการศึกษา มีใบประกอบวิชาชีพผู้บริหารการศึกษา (ธเนศ ขำเกิด, 2561) สอดคล้องกับนโยบายด้านการศึกษา การส่งเสริมการอุดมศึกษาด้วยการเน้นที่การสร้างโอกาสการศึกษา กระจายโอกาสทางการศึกษาในสังคมไทยคำนึงถึงการสร้างความเสมอภาคและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับคนทุกกลุ่ม การจัดตั้งและขยายวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยสู่ภูมิภาค การผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ การปฏิรูปครูคุณธรรมให้เป็นวิชาชีพชั้นสูงอย่างแท้จริงให้มีคุณภาพทัดเทียมกับนานาชาติ สร้างแรงจูงใจในวิชาชีพครู ปรับปรุงระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนครู พัฒนาระบบความก้าวหน้าของครูโดยใช้การประเมินเชิงประจักษ์ที่อิงขีดความสามารถและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพครูอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มศักยภาพของครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา โดยเน้นการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล การส่งเสริมสนับสนุนและการพัฒนาครูอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา การพัฒนาระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพชีวิตครูและบุคลากรทางการศึกษา

3. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะหลักสูตรเป็นเสมือนหัวใจสำคัญในการเรียนการสอนเป็นเครื่องชี้้นำในการวัดความรู้และประสบการณ์ในการเรียน เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนานักศึกษาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและประสบการณ์ตรงจากการร่วมทำกิจกรรมการเรียนในชั้นเรียน ประกอบกับภาควิชาบริหารการศึกษา ได้ทำการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยทุก ๆ 5 ปี เพื่อให้เกิดความทันสมัย มีผลงานเป็นที่ยอมรับในมาตรฐานของวงการการศึกษา สร้างคนให้มีปัญญา มีความรู้คู่คุณธรรม อดทน มานะพยายามมีความรับผิดชอบต่อตนเองและนักเรียน มีภาวะผู้นำรู้จักวิวิธวิธีสื่อสารโน้มน้าวคู่สนทนาให้ร่วมกันแก้ปัญหาที่พบได้ทุกสถานการณ์ มีการจัดการเรียนการสอนทั้งการบรรยายและปฏิบัติ มีเอกสารตำราแจก

นักศึกษาทุกกระบวนวิชา วิชาละ 2 เล่ม เชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นวิทยากรและอาจารย์บัณฑิตพิเศษมาให้ความรู้ในกระบวนวิชาต่าง ๆ เมื่ออาจารย์ไปบรรยายที่สาขาวิทยบริการฯ ใดก็จะทำการถ่ายทอดภาพและเสียงการบรรยายไปยังสาขาวิทยบริการฯ อื่น ๆ โดยใช้ Video Conferencing System ผ่านสัญญาณดาวเทียมไปสู่ห้องเรียน ด้วยวิธีนี้จะทำให้นักศึกษาจากทุกสาขาวิทยบริการฯ ได้รับฟังการบรรยายจากอาจารย์ผู้สอนพร้อมกันในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้อาจารย์ผู้สอนยังสามารถสื่อสารโต้ตอบกับนักศึกษาจากทุกสาขาวิทยบริการฯ ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) ได้อีกด้วย มีการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อนำเสนอกิจกรรมที่ค้นคว้าแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างเรียนแต่ละกระบวนวิชาอย่างเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน เรียงลำดับเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องเหมาะสมกับแผนการสอนของแต่ละกระบวนวิชา สอดคล้องกับสมฤทัย ไทยนิยม (2556) ให้ความเห็นว่า ผู้ที่ศึกษาต่อระดับปริญญาโทต้องมีความรับผิดชอบสูง เป็นคนที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์มากขึ้น เป็นผู้ที่มีความเพียรพยายามและมีความอดทนสูง สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เห็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ สอดคล้องกับ พรรณพจน์ จันทา (2558) ที่ให้ความเห็นว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เช่น มีชั่วโมงปฏิบัติการ อภิปรายกลุ่ม สัมมนา โครงการหรือวิจัย เรียนรู้นอกสถานที่ ฝึกงาน เป็นต้น การจัดการเรียนการสอนมีความสอดคล้องกับลักษณะวิชาและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณลักษณะตามมาตรฐานกรอบคุณวุฒิทางการศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนทั้ง ภาคบรรยายและปฏิบัติ มีเอกสาร ตำรา และระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เพียงพอสำหรับนักศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง ตลอดจนมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์จากภายนอกมาเป็นอาจารย์พิเศษหรือมีการศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก มีเอกสารประกอบการสอน เช่น หนังสือ ตำรา ที่สามารถให้ความรู้ความเข้าใจได้ทัดเทียมเสมือนเรียนกับอาจารย์ และมีการใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เช่น CD DVD ระบบ e-Learning เป็นต้น

4. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการบริหารจัดการของสาขาวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะมหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขา วิทยบริการทุกแห่งมีบริเวณพื้นที่กว้างขวาง อาคารสถานที่ได้รับการออกแบบมาได้มาตรฐาน มีห้องเรียนแต่ละห้องสะอาดสามารถจุผู้เรียนได้จำนวนมาก ห้องสมุดที่มีทั้งตำราเอกสารและคอมพิวเตอร์ใช้สืบค้นข้อมูลเพียงพอกับการใช้งานของนักศึกษา มีโรงอาหารจัดจำหน่ายอาหารแก่นักศึกษาที่โปร่ง สะอาด แม่ค้าบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีแม่บ้านอยู่ดูแลห้องน้ำที่สะอาดทั้งวัน จนหมดเวลาเรียนของนักศึกษา มุมพักผ่อนของนักศึกษาที่ร่มรื่นมีสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ระบบสื่อสารสองทาง เจ้าหน้าที่ห้องคอนโทรลจะมาเตรียมอุปกรณ์ก่อน 17.00 น. และอยู่อำนวยความสะดวกอาจารย์ผู้สอนแลพนักงานศึกษาจนเวลา 21.00 น. ส่งผลให้นักศึกษาสามารถขอความ

ช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับ ใจชนก ภาคอัท (2556) ให้แนวคิดที่นอกเหนือจากการเรียนการสอน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ การบริการด้านงานทะเบียน นอกจากนั้นยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมและบริการ ด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในสถาบัน ห้องเรียน สถานที่จัดจำหน่ายอาหาร เป็นต้น และสอดคล้องกับกรธัช อยู่สุข (2556) ให้เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลักสูตรหรือมหาวิทยาลัยมีให้บริการสำหรับนิสิตนักศึกษาก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะอุปสรรคในการเรียนการสอน ระบบสารสนเทศที่จำเป็นระบบอินเทอร์เน็ตให้นักศึกษา แหล่งค้นคว้าข้อมูลอย่างห้องสมุดคณะหรือมหาวิทยาลัยนั้น นับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเรียนการสอน เพราะการเรียน จำเป็นต้องมีการค้นคว้าข้อมูลค่อนข้างมาก

5. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ด้านผลประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะในขณะที่นักศึกษากำลังเรียนปริญญาโท จะพบกับความกดดัน ต้องทำงานประจำแล้วเตรียมงานนำเสนอทั้งงานเดี่ยวและงานกลุ่ม จึงต้องฝึกความอดทน การบริหารจัดการเวลาทำให้รู้จักแบ่งเวลาได้ลงตัว มีความรับผิดชอบมากขึ้น ได้เพื่อนใหม่ทั้งรุ่นเดียวกัน รุ่นพี่และรุ่นน้อง เกิดประสบการณ์ที่ดีในการทำงานเป็นทีม การเรียนจบเป็นมหาบัณฑิตไม่ใช่เพียงทำให้มีความรู้เฉพาะสาขามากขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยพัฒนาทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณ การประยุกต์ความรู้ทางทฤษฎี หลักการไปใช้ในบริบทต่าง ๆ ในการทำงานที่สอดคล้องกับแต่ละสถานการณ์ ทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ต่าง ๆ เกิดความเชื่อมั่นในองค์ความรู้ พร้อมทั้งจะพัฒนาความคิด ทักษะเทคนิคการทำงานประจำให้ทันสมัยและทันกระแสโลก สิ่งเหล่านี้กลายเป็นคุณสมบัติที่ติดตัวนักศึกษานำไปใช้ในการทำงานประจำต่อไป จนได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานมากมาย และผลประโยชน์ที่ชัดเจนอีกอย่างคือ การพัฒนาตัวเองโดยการทำเรื่องไปครุสภาเพื่อขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ตามข้อบังคับครุสภา นำไปใช้สอบเลื่อนตำแหน่งจากครูมาเป็นรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ผู้อำนวยการสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์

6. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเปิดโอกาสทางการศึกษาเท่าเทียมกัน นักศึกษาไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต่างก็ต้องการศึกษาต่อให้สูงขึ้นเพื่อการมีโอกาsk้าวหน้าในการพัฒนาตนเองและความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นเกียรติแก่ตนเองและวงศ์ตระกูล ประกอบกับค่านิยมของสังคมปัจจุบัน คนส่วนใหญ่ให้ค่านิยมกับการเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษามากขึ้น และกลายเป็นบรรทัดฐานของสังคมว่าอย่างน้อยทุกคนต้องจบปริญญาโท



สอดคล้องกับ พิระ พันธุ์งาม (2559) ว่าการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาคือปริญญาโทนั้น การตัดสินใจแทบทั้งหมดมักมาจากตัว ของผู้เรียนเอง โดยมักมีแรงจูงใจทั้งจากภายนอกและ ภายในร่วมกัน เป็นแรงผลักดันในการอยากเรียนต่อใน ระดับนี้ แรงจูงใจภายนอกได้แก่ รางวัล รายได้ ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน การได้รับเกียรติ การยอมรับและ การยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและสังคม ส่วนแรงจูงใจภายในเกิดจาก ความต้องการเพิ่มพูนความรู้เพื่อความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองต้องการ และเป็นเกียรติแก่วงศ์ตระกูล ยกเว้นด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนที่นักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นมากกว่านักศึกษาเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพราะครูเพศหญิงยุคใหม่จะเป็นคนกระตือรือร้น ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่ การงาน ไม่หวังพึ่งพิงเพศชายเหมือนในอดีต เมื่อรับบทบาทเป็นผู้สอนคนให้มีความรู้ความสามารถ ทางด้านวิชาการต่าง ๆ จึงเตรียมการสอนและตั้งใจสอน และครูเพศหญิงมีแนวโน้มจะเป็นบุคคลที่มีความน่าเคารพบูชาของศิษย์และบุคคลทั่วไป สมฐานะบุชชนียบุคคล ลดละเลิกพฤติกรรมที่เป็นความชั่ว พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งกายและใจ

7. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เพราะนักศึกษาไม่ว่าจะมีอายุเท่าไร ต่างมี เป้าหมาย ต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถอย่างลึกซึ้ง สามารถนำความรู้ไปพัฒนา งานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงนับได้ว่านักศึกษาที่เรียนมหาบัณฑิตหวังใช้เป็น ไบเบ็กทางไปสู่ตำแหน่งที่มั่นคง มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับ พรรณพณัช จันทา (2558) ที่พบว่ากลุ่มอายุต่างกันมีมูลเหตุจูงใจเข้าศึกษาต่อโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เพราะทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง 21-23 ปี เป็นส่วนมาก ซึ่งช่วงอายุดังกล่าวอยู่ในช่วงของการพัฒนาตนเองและการก้าวเข้าสู่ วัยทำงาน ดังนั้นหากได้รับการศึกษาเพิ่มเติมจะทำให้ส่งผลต่อหน้าที่การงานในอนาคต การตัดสินใจ เลือกลงศึกษาต่อในส่วนใหญ่มุ่งพิจารณาถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ รวมทั้งสาขาวิชา ที่เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน สามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเองของ ตน หรือหน่วยงานได้ ทุกคนจึงพยายามที่จะศึกษาหาความรู้ของศาสตร์ทางด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม

8. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวม ด้านการบริหารจัดการ และด้านประโยชน์ที่นักศึกษา ได้รับจากการจบการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตแตกต่างกัน โดย นักศึกษาที่สมรสแล้วมีความคิดเห็น มากกว่านักศึกษาที่เป็นโสด เพราะนักศึกษาที่สมรสแล้ว แม้จะมีภารกิจทั้งการทำงานประจำกลางวัน เรียนตอนเย็น กลับไปบ้านยังมีภาระเรื่องครอบครัวอีกด้วย แต่ก็มิได้ย่อท้อต่อความยากลำบาก ต่างมี เป้าหมายเพื่อพัฒนาตนเอง เตรียมความพร้อมเตรียมตัวในการสอบเพื่อปรับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร จึง ยอมลำบากเดินทางมาเข้าเรียนที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ วันอังคาร-วันพฤหัสบดีบางคน

มาถึงก็รีบไปรับประทานอาหารที่โรงอาหารของมหาวิทยาลัย บางคนนั่งดื่มกาแฟแก้วงวงนอน บางคนมีสามี หรือภรรยาขับรถมาส่งที่มหาวิทยาลัย และนั่งรอพาลกลับบ้าน สภาวะความลำบากกลับทำให้นักศึกษามีความพยายามมาเรียนจนจบภายในเวลา 2 ปี และการเลือกเรียนที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพราะมีอาจารย์สอนครบทุกคาบ เมื่อสงสัยในกระบวนวิชาใดก็สามารถสอบถามอาจารย์ผู้สอนได้ตลอดเวลา หรือสามารถขอกลับไปดูการสอนย้อนหลังที่ห้องคอนโทรลได้ จึงไม่มีความกังวลกับการเรียนแต่ละคาบ

9. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษามีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวม ด้านนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษา ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน และ ด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษาระดับมหาบัณฑิต แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ผู้ทำงานเอกชน มีความคิดเห็นมากกว่านักศึกษาที่ทำธุรกิจส่วนตัว เพราะพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีรายได้ประจำพร้อมสวัสดิการ โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ผลประโยชน์อื่น จึงมีเงินจ่ายค่าเทอมตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ไม่กระทบต่อรายจ่ายของครอบครัว เมื่อเรียนจบแล้วสามารถนำวุฒิปริญญาโทไปปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น พร้อมกับเพิ่มศักยภาพในการทำงานได้ ข้อสำคัญได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนๆ ที่เรียนด้วยกันได้สร้างเครือข่าย กับกลุ่มอาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา

10. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษามีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เพราะผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและบุคลากรประจำสำนักงาน ต่างก็มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับให้นักเรียน โดยผู้บริหารสถานศึกษานอกจากต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของสถานศึกษาแล้ว ยังเป็นจุดเชื่อมของนโยบายกับการปฏิบัติที่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด จะต้องคุณลักษณะที่ดี มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้นำครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนผู้ปกครองและชุมชนให้มาร่วมมือส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้บรรลุผล มีความเป็นผู้นำทางวิชาการและสามารถส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีภาวะผู้นำทางวิชาการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาการศึกษาของชาติและหลักการจัดการเรียนรู้ สามารถบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สามารถจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้มีการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา สามารถบริหารจัดการสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถจูงใจให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในขณะที่ครูผู้สอนมีบทบาทในการอบรมสั่งสอน ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ศิษย์อย่างกัลยาณมิตร ให้เกิดกระบวนกรเรียนรู้ในตนเอง มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี เกิดความงอกงามทางสติปัญญา มีความคิดสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตาม บทบาทของครูยุคใหม่ คือการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือผู้เรียนให้พัฒนาตนเองให้ได้เต็ม

ศักยภาพ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพราะเทคโนโลยีในทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและ ล้ำสมัย ผู้คนในยุคใหม่จึงต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา ดังนั้นครูต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีและคอย นำแนวทางการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับเด็กอย่างเข้าใจ และพร้อมที่จะทุ่มเทวิชาความรู้ด้วยวิธีการ สมัยใหม่ตามธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง แต่สิ่งที่สำคัญ ที่จะหาไม่ได้จากเทคโนโลยีสมัยใหม่คือ ศีลธรรม คุณธรรม ที่ครูสอนถ่ายทอดให้เด็กซึ่งเป็นส่วนสำคัญอันจะถูก พัฒนาไปพร้อมกับสติปัญญาเพื่อให้ความรู้แก่นักเรียนอย่างถูกต้องสมบูรณ์ยั่งยืนต่อไป และบุคลากรประจำสำนักงานที่โรงเรียนถือว่าเป็นฝ่ายคอยประสานงานหรือช่วยเหลือสนับสนุนผู้บริหารและครูให้ทำตามบทบาท หน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์แบบ

11. นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่ เรียนภูมิภาคต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน เพราะเพราะนักศึกษาที่ศึกษาในทุกวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ต้องเรียนจากอาจารย์ผู้สอนคนเดียวกันในแต่ละวิชา อาจารย์จะมีแผนการสอนเฉพาะวิชานั้น ๆ เหมือนกันในแต่ละภาคการศึกษา วัสดุอุปกรณ์การสอน สื่อเพื่อการจัดการเรียนรู้อุปกรณ์ของหน่วยบริการ ทุก ๆ สาขาวิทยบริการจะมีมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้นักศึกษาต่างสาขา มีวิธีการติดต่อประสานงานกันอย่างใกล้ชิด มีทั้งการใช้ Face book และ Line แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกันตลอดเวลาที่มีการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์กันใกล้ชิดมาก มีความจริงใจ ช่วยเหลือเพื่อนๆ ไม่นิ่งเฉยดูตาย มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือด้านการเรียน ช่วยกันทำงานส่งอาจารย์ผู้สอน โดยไม่มีการเกี่ยงงอน ความประทับใจในความเป็นเพื่อนที่ดีต่อกัน นักศึกษาจึงมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะจากสิ่งที่ได้จากงานวิจัย

1. ด้านนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษา มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาได้ระยะหนึ่งตามเกณฑ์ของคุรุสภา และเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนได้เข้าศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิตทุกคน เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึง
2. ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน แม้มหาวิทยาลัยได้จัดหนังสือไว้ในห้องสมุดแล้วก็ตาม แต่ส่วนใหญ่เป็นหนังสือเล่มเดียวกับที่ภาควิชาฯ แจกให้นักศึกษาแต่ละกระบวนวิชาอยู่แล้ว จึงควรจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งจัดหาหนังสือต่างประเทศมาให้ นักศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม
3. ด้านการบริหารจัดการของสาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยควรดำเนินการจัดห้องรับประทานอาหารที่มีรสชาติ ป้องกันยุง แมลง และเพิ่มแสงสว่างให้เหมาะสม
4. ด้านผลประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการจบการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ต้องสร้างความตระหนักว่าการเรียนปริญญาโท มิใช่แค่ได้กระดาษเพียงแผ่นเดียว ต้องขวนขวายเก็บเกี่ยวความรู้และ

ประสบการณ์จากอาจารย์ผู้สอนตลอดจนเพื่อนๆ เพื่อนำไปพัฒนาตนเองในที่ทำงานมีคุณภาพเป็นที่  
ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาทุกคน ที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง
2. ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อมหาบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ในฐานะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน

### บรรณานุกรม

- กรรัช อยู่สุข. (2556). **แรงจูงใจและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาระดับพัฒนา  
พลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้าน  
การจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เกตุจันทรืทา ศรีวะระมย์. (2558). **แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาวิทยาลัย  
นครราชสีมา. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา  
เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2 วันที่ 18-19 มิถุนายน 2558 ณ วิทยาลัย  
นครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา : ภาคโปสเตอร์.**
- ใจชนก ภาคอืด. (2556). **ปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพของสถาบันที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษา  
ต่อของ นักศึกษาระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ฉบับภาษาไทย  
สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, ปีที่ 8 (1), มกราคม-เมษายน 2558.**
- ธเนศ ขำเกิด.(2553). **เหตุผลที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามาสมัครเรียนต่อปริญญาโท  
สาขา บริหารการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2561, จาก <https://www.gotoknow.org/posts>**
- บทบาทของครูยุคใหม่. (ม.ป.ป). สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2561, จาก <https://mylove007.wordpress.com>
- ประวัติการก่อตั้งสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน  
2561, จาก <http://www.ru.ac.th/th/AboutUs/page?view=history>
- ผู้บริหารโรงเรียน 4.0 พลังขับเคลื่อนปฏิรูปการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2561, จาก <http://sobkroo.com/hello-world/>



- พรรณพนัช จันทา. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. Veridian E-Journal, Silpakorn University. Vol 8 No 1 (2015) คณะมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ (มกราคม -เมษายน 2558).
- พีระ พันธุ์งาม. (2559). **การตัดสินใจศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา**. สถาบันวิทยาการจั ดการแห่งแปซิฟิก. เมษายน 2556, สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2561. จาก <http://www2.tsu.ac.th/grad/report/files/06044949200949.doc>
- วันวิสาข์ แก้วสมบูรณ์. (2556). **เหตุจูงใจในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา**. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2561. จาก [www.tsu.ac.th/grad/report\\_files/06044949200949.doc](http://www.tsu.ac.th/grad/report_files/06044949200949.doc)
- สมฤทัย ไทยนิยม. (2556). **แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของข้าราชการกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตหรืบัณฑิตบริหารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

## ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี

สุชีรา ประสพเหมาะ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

พิชิต รัชตพิบูลภพ

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 257 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านนโยบายด้านการบริหาร และผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามสถานะภาพส่วนบุคคล พบว่าระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษาและด้านตำแหน่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี

### Abstract

The objective of this research was to investigate and compare performances of the Personnel, Suphan Buri Provincial Government Center. The sample group used in this research consisted of 257 government officials, Suphan Buri Provincial Government



Center. The tool used was questionnaire. The statistics used in data analysis included Frequency, Percentage, Average, Standard Deviation, t-test, and One-Way-ANOVA

The research findings revealed that, overall, the average of the performances of the Personnel, Suphan Buri Provincial Government Center was at the highest level. In considering each dimension, the average of each dimension was at the highest level. The study was divided into seven dimensions namely knowledge on assigned work and duty, additional education and training, career advancement, working environment, cooperation from relevant agencies, welfare and compensation, and management policy. The research findings of the comparison of the performances of the Personnel, divided by the personal status, revealed that there was no difference in the performances of the government officials in terms of age and period of employment. But there was significant statistical difference in terms of education and position at the level of .05

**Keywords:** Performances, Suphan Buri Provincial Government Center

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมยุคปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี และการติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลถึงกันได้อย่างรวดเร็ว องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดภาครัฐ หรือ บริษัทเอกชนก็ต้องมีการเตรียมองค์กรของตนให้มีความพร้อม มีการปรับตัวและพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ หน่วยงานราชการ เป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้องมีการปรับตัวและพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ภายใต้การกำหนดแนวทางการบริหารงานโดยรัฐบาลและมีเป้าหมายที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ทั้งนี้ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานราชการนั้นได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ซึ่งงบประมาณแผ่นดิน อันมีที่มาจากเงินภาษีอากรของประชาชนในประเทศเป็นหลัก (นิพนธ์ ใหญ่อรุณ, 2552)

นอกจากนี้ ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน รัฐบาลจึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561) เป็นกรอบทิศทางที่จะกำหนดกลยุทธ์และ

มาตรการให้ระบบราชการไทยพร้อมรับกับการขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการปรับสมดุลในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานแบบบูรณาการด้วยการใช้ยุทธศาสตร์ประเทศเป็นต้นนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ สถานการณ์ โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการ “สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะ และมุ่งสู่ความยั่งยืน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไว้เป็น 3 หัวข้อ รวม 7 ประเด็น ดังนี้

#### การยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการการพัฒนาอย่างยั่งยืน
5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ

ภาคเอกชนและภาคประชาชน

6. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน การก้าวสู่สากล

7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในสังกัดกรมการแพทย์, 2557)

ดังนั้น หน่วยงานราชการจึงต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ข้าราชการ” ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่ดี การที่บุคคลจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคลากรในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากหลายประการ สาเหตุประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับ ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต การพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

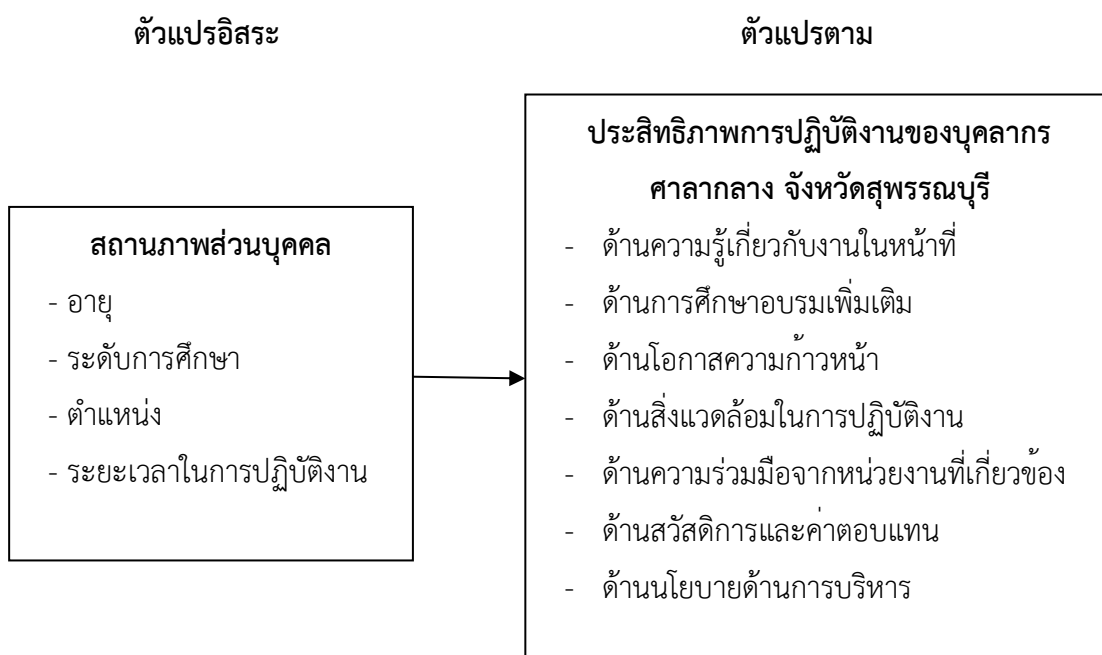
จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่สนองต่อนโยบายของรัฐ ดังนั้นบุคลากรในจังหวัดสุพรรณบุรีต้องพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับกับประชาคมอาเซียนและการพัฒนาคุณภาพชีวิตรวมทั้งการบริการที่ดีให้แก่ประชาชน และประชาชนทั่วไปมีความต้องการที่จะได้รับการบริการขั้นพื้นฐานที่ดีจากหน่วยงานราชการด้วยเช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อหา



ข้อปรับปรุงแก้ไขและสามารถนำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการที่ดีให้แก่ประชาชนต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีผู้วิจัยได้บูรณาการจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวของนักวิชาการหลายท่านตามที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรม โดยมีการกำหนดตัวแปรต้นคือสถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และได้้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Gilmer (1967) มาเป็นตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ Kast and Rosenweiq (อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกยฤทธิ์ ธีรตยาสินันท์, 2537) ซึ่งได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายด้านการบริหาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นตัวแปรตามโดยสรุปกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี

2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปปรับปรุง แก้ไขพัฒนาและเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ผลงานวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานของศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 26 หน่วยงาน จำนวน 722 คน (ที่มาข้อมูลสถิติบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี ปี พ.ศ. 2559) เมื่อนำมากำหนดขนาดกลุ่มโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้ตัวอย่างจำนวน 257 คน นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าสถิติเบื้องต้น ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วทำการทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยค่าสถิติ (t - test) และหลายกลุ่มตัวอย่าง ด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และคำนวณหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนจำนวน 257 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21- 35 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 เป็นลูกจ้าง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ ท่านได้พยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีความคิดริเริ่มระบบการทำงาน ลดขั้นตอนและคิดระบบบริหารงานแบบเชิงรุก อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ ท่านได้รับโอกาสให้ศึกษาหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้และคุณวุฒิให้สูงขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ทางหน่วยงานส่งท่านเข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติและทักษะวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านโอกาสความก้าวหน้า พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้านโอกาสความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ ท่านได้รับการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่าน ในการอบรมหรือ ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ มีการจัดภูมิทัศน์เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ การจัดสถานที่เครื่องมือ มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับท่านให้คำปรึกษาและคำแนะนำเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ท่านมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ การได้รับเงินค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นกรณี พิเศษ (โบนัส) ของท่านในปีที่ผ่านมาจะเป็น แรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานในปีต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ สามารถเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าการเดินทางและที่พักในการเดินทางไปราชการได้ตามสิทธิอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านนโยบายการบริหาร พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมรายด้านนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบ ในตำแหน่งต่าง มีความชัดเจนและปฏิบัติได้ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีโดยจำแนกตามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ด้านอายุ ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3. ด้านตำแหน่ง ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ที่ไม่แตกต่าง

3.4. ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและด้านนโยบายด้านการบริหารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

### 1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี

1.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ โดยภาพรวมรายด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้พยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535, หน้า 258) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และงานในตัวของมันเอง ภายหลังจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงานและสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

1.2 ด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม โดยภาพรวมรายด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับโอกาสให้ศึกษาหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเสนาะ ดิยาว (2545) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดระเบียบดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ความสามารถของแต่ละบุคลากรให้ได้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์การอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุด รวมตลอดถึงการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์การ

1.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยภาพรวมรายด้านโอกาสความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พยอม วงศ์สารศรี (2545) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์การพร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา บำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์การที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุผลพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

1.4 ด้านสิ่งแวดล้อมในการ โดยภาพรวมรายด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเพราะหน่วยงานของท่านมีการจัดภูมิทัศน์เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2537) กล่าวว่า ในภาพรวมนั้นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างกระบวนการ/เทคโนโลยี และพฤติกรรมของหน่วยราชการและบุคลากร

1.5 ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมรายด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับท่านให้



คำปรึกษาและคำแนะนำเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับซาลินิค (1958.อ้างอิงใน น.ต.ภูวนัย เกษบุณยสุรณ. 2549) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่า จะได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายนอก และภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน

1.6 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โดยภาพรวมรายด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเพราะการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเงินค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นกรณี พิเศษ (โบนัส)ของท่านในปีที่ผ่านมาจะเป็น แรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานในปีต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536) ได้ศึกษาการจูงใจเห็นว่าการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือเกิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ 1) เงินเดือน 2) สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูล 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) การได้รับการยอมรับนับถือ 5) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และ 6) การได้มีส่วนร่วมในการบริหาร

1.7 ด้านนโยบายการบริหารโดยภาพรวมรายด้านนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบ ในตำแหน่งต่าง มีความชัดเจนและปฏิบัติได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับวิรัช สงวนวงศ์วาน (2531) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญ ก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กร ก็คืองานในหน้าที่ของการบริหารซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็องค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด เป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ด้านอายุ ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับณรงค์ แสงแก้ว (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่าย โยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล” พบว่าเมื่อทำการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ปัจจัยอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยตัวแปรที่มี ความแตกต่างกันอย่าง นัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับ 0.05เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไพบูลย์ ตั้งใจ ( 2554 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ จากการวิจัยพบว่า ซึ่งไม่สอดคล้องการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3. ด้านตำแหน่ง ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ที่ไม่แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับ อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4. ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรีระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่าง ยกเว้นด้านการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและด้านนโยบายด้านการบริหารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับอนุชา ยันตรปรกรณ์ (2548) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำและเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรีที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. หน่วยงานควรมีการสร้างระบบการทำงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้นและควรมีระบบบริหารงานแบบเชิงรุก

2. หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติและทักษะวิชาชีพส่งเสริมการอบรมหรือ ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วม หรือการจัดฝึกอบรม และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้
4. หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมความพร้อม ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบ สะดวก เพื่อความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน
5. หน่วยงานควรมีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างความสนิสนิยมของบุคลากรในหน่วยงานอย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง
6. หน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณ การเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าการเดินทางและที่พัก ในการเดินทางไปราชการได้ตามสิทธิ
7. หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานและควรมีการบริหารจัดการในการจัดสถานที่เครื่องมือให้เพียงพอ มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานอื่น เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ ปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ไปพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
2. ควรนำผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลาง จังหวัดสุพรรณบุรี มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและวางนโยบายการตั้งกฎระเบียบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4r

#### บรรณานุกรม

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการแพทย์ .(2557). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ในสังกัดกรมการแพทย์.**
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2536). **คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.



- นิพนธ์ ไหญ่อรุณ. (2552). **ภารกิจและจิตสำนึกของนักเรียนทุนรัฐบาลกับการพัฒนาประเทศ.**  
เอกสารอัดสำเนา.
- ธีรวุฒิ เอกะกลุ . (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** อุบลราชธานี:  
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.
- พิชิต ฤทธิจรุญ. (2544). **แนวทางการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้: บทบาทครูกับการวิจัยในชั้นเรียน.**  
กรุงเทพมหานคร : พริกหวาน กราฟฟิคจำกัด.
- ภูวนัย เกษบุญชู รน. (2549). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณี  
ข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐ  
กิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ติน ประชัญพฤทธิ. (2535). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติน ประชัญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. (2537). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการพลเรือน.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2551). **หลักการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์
- Zaleanick, A. (1958). **Motion productivity and satisfaction of workers.** Massachusettes:  
Division of Research Harvard University.

## ความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการ ในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก

เกษราภรณ์ คงเดช

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะรัฐศาสตรศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการ ในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบกด้วยวิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ประชากรจำนวน 1,416 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คนแล้วนำมาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 40 มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีเงินเดือนระดับ 15,001 30,000 บาท มีบุตร 2 คนขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการ ด้านครอบครัว ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมด้าน การทำงาน โดยภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก จำนวนตามสถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นระดับเงินเดือน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านครอบครัวนั้นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

**คำสำคัญ:** ภาระหนี้สิน ข้าราชการ กรมการขนส่งทางบก

### Abstract

This study aimed to investigate the opinions of debt burden of the government officials in the central administration, Department of Land Transport. The Survey Research was conducted with the population size of 1,416 and sample group of 312 government officials. The analysis of the quantitative statistics included Frequency, Percentage, Average, Standard Deviation, t-test, One - way ANOVA, and LSD's method

of paired comparison. The study findings revealed that the sample group was mostly female, aged between 31 - 40, married, with Bachelor degree, with salary ranged between 15,001-30,000 baht, and with two children or more.

The research findings revealed that the opinion levels of debt burden of the government officials in the family, economic, social, and employment aspects, in total and in each aspect, the average was high in all aspects. When compared with the opinion levels relating to the debt burden of the government officials in the central administration, Department of Land Transport, classified by personal status, gender, age, marital status, education level, salary level, number of children, in total and in each aspect, there were no differences. With the exception of the salary level, in total and in each aspect, there was no difference. With the exception of the family aspect, there was a significant statistical difference of .05

**Keywords:** Debt burden, Government officials, Department of Land Transport

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ของยุคโลกาภิวัตน์ ความต้องการของการปรับตัวของสภาพเศรษฐกิจในภาพรวมมีแนวโน้มสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมีรูปแบบที่เปลี่ยนไป การดำรงอยู่ของประชากรต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย ส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานในทุกภาคส่วนต้องมีการปรับตัวเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านบริการให้ผู้รับบริการถึงตัวและทุกเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ ดังนั้น รูปแบบการให้บริการและรูปแบบการทำงานต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะภาครัฐจำเป็นต้องมีการจัดการองค์การให้มีรูปแบบที่ทันต่อยุคสมัยและพร้อมที่จะให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน แต่ภายใต้สภาวะการณ์ที่บีบคั้นทางด้านเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่ค่าครองชีพมีการปรับตัว สูงขึ้นต่อเนื่องนั้น ข้าราชการพลเรือนก็เป็นประชากรอีก กลุ่มหนึ่งที่ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการณ์ดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากรายได้ไม่มีความเพียงพอต่อรายจ่ายที่สูงขึ้น ซึ่งหมายความว่ารวมถึง รายจ่ายที่ต้องผ่อนชำระหนี้บ้าน รถยนต์ ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกมากมาย ถึงแม้รัฐบาลได้ปรับฐานเงินเดือนให้กับข้าราชการให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์และค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้นแล้ว แต่ก็ไม่เพียงพอต่อรายรับและรายจ่ายที่แท้จริง ทำให้ข้าราชการต้องกู้ยืมเงินในแหล่งเงินกู้สามารถจะช่วยเยียวยารายจ่ายที่ต้องชดใช้ ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลการกู้ยืมเงินของ

ข้าราชการ กรมการขนส่งทางบก ทั้งราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจากสถิติการยืมเงินในแต่ละประเภทของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการขนส่งทางบก จำกัด ดังนี้ (สหกรณ์ออมทรัพย์, 2559)

จำนวนสัญญาแต่ละประเภทในปี 2559 ได้แก่ สัญญาเงินกู้ฉุกเฉินมีจำนวน 2,092 สัญญา สัญญาเงินกู้สามัญทั่วไปมีจำนวน 431 สัญญา สัญญาเงินหุ้น (สะสม) มีจำนวน 175 สัญญา สัญญาเงินกู้สามัญดอกเบ็ดเตล็ด จำนวน 1 สัญญา สัญญาเงินกู้พิเศษ 7 สัญญา และสัญญาเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ ไม่มีการกู้ยืม (ส่วนใหญ่จะทำสินเชื่อกับบริษัทที่เช่าซื้อรถยนต์ จึงไม่มีจำนวนสัญญาการกู้เพื่อซื้อรถยนต์กับสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ) จะเห็นได้ว่าจำนวนสัญญาเงินกู้หนี้ฉุกเฉินมีจำนวนสัญญามากกว่าสัญญาการกู้ประเภทอื่น ๆ เนื่องจากหลักเกณฑ์การกู้ยืมฉุกเฉินมีหลักเกณฑ์ที่ค่อนข้างยืดหยุ่น เช่น ไม่มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการค้ำประกันเงินกู้ และจำนวนเงินกู้คงที่ โดยมีเพดานเงินกู้ไว้เฉพาะจึงง่ายแก่การกู้ยืม จากสถิติระยะเวลาในการกู้ยืมในแต่ละเดือน จะมีข้าราชการยื่นคำขอกู้ฉุกเฉินในช่วงปลายเดือนเป็นจำนวนมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดการเกิดสัญญาเงินกู้ในแต่ละประเภทในแต่ละเดือน ซึ่งจะเห็นว่าในช่วงเดือนที่มีเทศกาลวันหยุดเดือนเมษายน 2559 จะมีการยื่นขอกู้เงินประเภทเงินกู้ฉุกเฉินมากกว่าเดือนอื่น ๆ เนื่องจากจะต้องนำเงินไปใช้จ่ายในช่วงเทศกาลซึ่งจะต้องให้เงินญาติผู้ใหญ่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือการใช้จ่ายอื่น ๆ จากสถิติจำนวนสัญญาเงินกู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา จะสังเกตเห็นได้ว่าข้าราชการยังมีเงินเพื่อใช้จ่ายไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งอาจเกิดจากการไม่มีการออมเงินที่ดี หรือภาระที่เกิดขึ้นจากการผ่อนชำระหนี้ต่าง ๆ ไม่เหมาะสมกับรายได้หรือเงินเดือน ผู้ศึกษาจึงได้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับฐานเงินเดือนของข้าราชการที่รัฐบาลได้ปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพและจำนวนข้าราชการ กรมการขนส่งทางบกตามอัตรากำลัง แยกตามหน่วยงาน ชื่อสายงาน ประเภทและระดับตำแหน่ง พบว่าจำนวนอัตราประเภทระดับตำแหน่งมากที่สุดแล้วจะเห็นได้ว่า อันดับ 1 ได้แก่ ประเภทตำแหน่งทั่วไปในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 2,614 อัตรา อันดับ 2 ประเภทตำแหน่งวิชาการ ในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 586 อัตราอันดับ 3 ประเภทตำแหน่งวิชาการในระดับชำนาญการ มีจำนวน 136 อัตราซึ่งเมื่อพิจารณาช่วงเงินเดือนตามข้อมูลเกี่ยวกับฐานเงินเดือนของข้าราชการที่รัฐบาลได้ปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามตารางที่ 3 กรมการขนส่งทางบกมีอัตราข้าราชการประเภทตำแหน่งทั่วไปในระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มที่ได้รับเงินเดือนอยู่ในช่วงเงินเดือน 14,870-21,010 บาท ในระดับบน และช่วงเงินเดือน 4,870-14,860 บาท ในระดับล่าง มากที่สุด ซึ่งเป็นจำนวนเงินรายได้ในแต่ละเดือนที่จะใช้ในการครองชีพที่ต่ำมาก และจำนวนอัตราข้าราชการตำแหน่งวิชาการในระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นจำนวนที่มีข้าราชการมากเป็นอันดับที่ 2 เป็นกลุ่มที่ได้รับเงินเดือนอยู่ในช่วงเงินเดือน 20,710-26,900 บาท ในระดับบนและช่วงเงินเดือน 7,140-20,700 บาท ในระดับล่าง และจำนวนอัตราข้าราชการตำแหน่งวิชาการในระดับชำนาญการซึ่งเป็นจำนวนที่มีข้าราชการมากเป็นอันดับที่ 3 เป็นกลุ่มที่ได้รับเงินเดือนอยู่ในช่วงเงินเดือน 29,340-43,600 บาท ในระดับบน และช่วงเงินเดือน 13,160-29,330 บาท ในระดับล่าง

จากข้อมูลสถิติประจำปี พ.ศ. 2558 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) รายได้ครัวเรือนของประชากรในประเทศไทยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 26,915 บาทต่อครัวเรือน โดยแบ่งเป็นรายได้ประจำ และรายได้ไม่ประจำ ซึ่งในส่วนของรายได้ประจำจะแบ่งเป็นรายได้ไม่เป็นตัวเงิน (ของกำนัลของฝาก) และรายได้ที่เป็นตัวเงินอันได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน จำนวน 11,967 บาท กำไรสุทธิจากการทำธุรกิจ 5,098 บาท กำไรสุทธิจากการทำการเกษตร 2,587 บาทเงินที่ได้รับเป็นการช่วยเหลือ 2,857 บาท และรายได้จากทรัพย์สิน 408 บาทเมื่อพิจารณาจากข้อมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในปีพ.ศ. 2558 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) มีจำนวนครัวเรือนที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ร้อยละ 12.9 โดยมีภาระหนี้สินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 21,157 บาทต่อครัวเรือน เมื่อจำแนกถึงค่าใช้จ่าย พบว่าเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคถึงร้อยละ 87.1 ในด้านอาหารและเครื่องดื่มร้อยละ 33.7 ด้านค่าที่อยู่อาศัย/เครื่องใช้ร้อยละ 20.4 ด้านยานพาหนะ/การเดินทางร้อยละ 18.3 ด้านของใช้ส่วนบุคคล/เครื่องนุ่งห่ม/รองเท้า 8.0 ด้านการสื่อสารร้อยละ 3.3 ด้านการศึกษาร้อยละ 1.7 ด้านเวชภัณฑ์/ค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 1.4 ด้านกิจกรรมทางศาสนาร้อยละ 1.2 และสุดท้ายด้านการบันเทิง/การจัดงานพิธีร้อยละ 1.1

จากข้อมูลหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือนในปี พ.ศ. 2558 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) พบว่าในปี พ.ศ. 2558 จำนวนครัวเรือนในประเทศไทยทั้งสินจำนวน 21,325,99 ครัวเรือน มีจำนวนครัวเรือนที่ไม่มีหนี้สินต่อเดือนอยู่ร้อยละ 50.9 และครัวเรือนที่มีหนี้สินต่อเดือนอยู่ร้อยละ 49.1 โดยมีภาระหนี้สินโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 156,770 บาทต่อครัวเรือน เมื่อจำแนกถึงการใช้จ่ายที่ก่อนหน้านี้ พบว่าเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคถึงร้อยละ 41.3 ซ้ำ/เช่าบ้านและ/หรือที่ดินร้อยละ 32.4 ใช้ในการศึกษาร้อยละ 1.3 ใช้ทำการการเกษตรร้อยละ 14.3 ใช้ทำธุรกิจร้อยละ 10.2 และสุดท้ายใช้หนี้อื่น ๆ ร้อยละ 0.5

ตามข้อมูลสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP และ GDP ยอดคงค้างหนี้สินครัวเรือน ของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน มีการคาดการณ์ภาวะหนี้สินของครัวเรือนมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย ณ ไตรมาส 1 ปี 2559 หนี้สินของครัวเรือนมีจำนวน 11.08 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.36 โดยคิดเป็นร้อยละ 81.11 ของ GDP แม้ว่าอัตราการเติบโตของหนี้ครัวเรือนจะมีแนวโน้มลดลง แต่ยังคงสูงกว่าอัตราการเติบโตของ GDP ดังจะเห็นได้ จากอัตราการเติบโตของ GDP ปี 2558 อยู่ที่ร้อยละ 2.8 ในขณะที่หนี้สินของครัวเรือนเติบโตร้อยละ 5.2 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในด้านประเภทของหนี้สินพบว่าปี 2558 หนี้สินของครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเติบโตของสินเชื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล โดยเฉพาะการซื้อที่อยู่อาศัย อสังหาริมทรัพย์ และบริโภคอื่น ๆ รวมถึงสินเชื่อบัตรเครดิตเป็นสำคัญ ในขณะที่สินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์มีการปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเท่านั้น (รายงานผลการศึกษาภาวะหนี้ของครัวเรือนผู้มีรายได้น้อยของประเทศไทย ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารและ ธนาคารออมสิน, 2559)

จากข้อมูลเชิงสถิติข้างต้น จะเห็นได้ว่า การครองชีพของประชากรส่วนใหญ่มีอัตราการเติบโตของหนี้สินครัวเรือนเพิ่มขึ้น ประกอบกับรายได้ที่ข้าราชการได้รับถึงแม้จะมีการปรับฐานเงินเดือนแล้วก็ตาม ก็ยังมีภาวะที่จะทำให้เกิดภาระหนี้สินขึ้นมาได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบกมีหนี้สินหรือต้องแบกภาระหนี้มากที่สุดซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการ กรมการขนส่งทางบก โดยพิจารณาปัจจัยด้านครอบครัว ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการทำงานที่ข้าราชการ กรมการขนส่งทางบกเล็งเห็นว่าให้ความสำคัญที่อาจจะก่อให้เกิดภาระหนี้ อันเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ให้ข้าราชการสามารถดำรงชีวิตในสภาวะที่มีค่าครองชีพสูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน อันจะทำให้มีการผลักดันในแนวทางที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการ กรมการขนส่งทางบก เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อลดการเกิดภาระหนี้ของข้าราชการ กรมการขนส่งทางบกขึ้นได้ เช่น โครงการสนับสนุนการออมเงินเพื่อใช้หลังเกษียณอายุราชการ กองทุนเลี้ยงชีพของข้าราชการสวัสดิการที่จะลดภาระการใช้จ่าย อันจะส่งผลให้เกิดความมั่นคงแก่การครองชีพ และไม่เป็นการต่อครอบครัว สังคมและภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

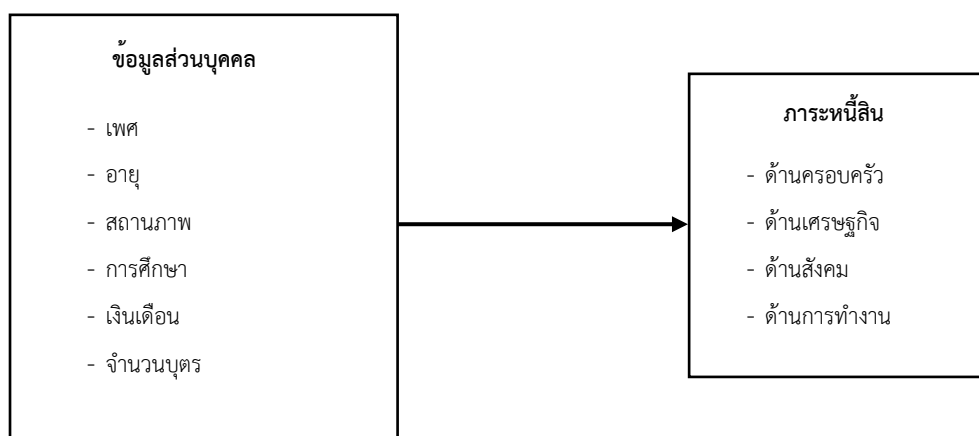
เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก

### วิธีการศึกษาและกรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีรวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถสรุปตัวแปรเพื่อใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา เงินเดือน จำนวนบุตร ความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินประกอบไปด้วย ด้านครอบครัว ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการทำงานจากตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังภาพที่ 1



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย  
ที่มา: ปรับจากแนวคิดบุญเรือง อุปทอง (2559)

รูปแบบสำหรับการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อหาความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการ ในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก รูปแบบสำหรับการศึกษานี้เป็นการใช้แบบสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการพลเรือน ในราชการส่วนกลาง(กรุงเทพมหานคร) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 1,416 คน ส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (ประคอง กรรณสูต, 2538) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากข้าราชการในราชการส่วนกลางกรมการขนส่งทางบก จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้หลักการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ระหว่างเดือนมีนาคม 2560- พฤษภาคม 2560

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก ผู้ศึกษาสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สถานภาพปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากที่สุดร้อยละ 63.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 35.3 มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน มากที่สุดร้อยละ 58.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 56.1 มีเงินเดือนระดับ 15,001-30,000 บาทมากที่สุดร้อยละ 47.1 มีบุตร 2 คนขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 48.4

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาระหนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก ด้านครอบครัว ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการทำงานโดยภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านครอบครัว พบว่า ภาระหนี้สินของข้าราชการโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 4.01-3.50$ ) รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ค่ายานพาหนะ เช่น ค่าผ่อนรถ ( $\bar{X} = 4.01$ ) และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ค่าเล่าเรียนของบุตร ( $\bar{X} = 3.58$ )

ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ภาระหนี้สินของข้าราชการโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.97-3.72$ ) รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในระบบ เช่น การใช้จ่ายในภาวะฉุกเฉิน (เปิดเทอม, หนี้บัตรเครดิต) ( $\bar{X} = 3.97$ ) และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การขาดทุนจากการลงทุนในธุรกิจส่วนตัวหรือลงทุนในตลาดทุน ( $\bar{X} = 3.72$ )

ด้านสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระหนี้ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 4.14-3.69$ ) และหนี้สินที่มาจากค่าใช้จ่ายเพื่อเสริมภาพลักษณ์ เช่น มือถือ tablet มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$ ) และหนี้สินที่มาจากค่าใช้จ่ายเพื่อการพนัน เสี่ยงโชค เช่น ลีโอดเตอร์รี่ หวยใต้ดินมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.69$ )

ด้านการทำงาน จากภาระหนี้สินด้านการทำงานของข้าราชการโดยภาพรวมและรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระหนี้ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 4.06-3.63$ ) และหนี้สินที่มาจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงาน เช่น ค่าน้ำมันรถมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) และหนี้สินที่มาจากค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาต่อของตนเองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.63$ )

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก ตามสถานภาพส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหนี้สินของข้าราชการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหนี้สินของข้าราชการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหนี้สินของข้าราชการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน



กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหนี้สินของข้าราชการ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหนี้สินของข้าราชการ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านครอบครัวนั้นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุตรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหนี้สินของข้าราชการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องความคิดเห็นต่อภาระ Thursday, 21 March BE 2562 หนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก มีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล เป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านครอบครัว ภาระหนี้สินของข้าราชการด้านครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องค่ายานพาหนะ เช่น ค่าผ่อนรถ และค่าที่อยู่อาศัย เช่น ค่าผ่อนบ้าน ค่าเช่าบ้าน ซึ่งเป็นไปตามที่ทฤษฎีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าจากภายนอกหรือจากภายในที่เข้ามากระทบและเกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้มีการทำงานเมื่อมีปัจจัยด้านครอบครัวเข้ามาส่วนที่ทำให้เกิดภาระหนี้สินตามมา สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทรัตน์ จิโรภาส (2551) กล่าวถึงภาระหนี้สินของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษาอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีภาวะหนี้ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาล การทำประกันชีวิตยานพาหนะ การมีรายได้เสริม การศึกษาเพิ่มเติม ค่านิยมทางเศรษฐกิจ การเล่นเกมพนัน และการซื้อสินค้าด้วยระบบเงินผ่อน และพบว่า ภาวะหนี้สินได้ส่งผลกระทบต่อข้าราชการครู 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ข้าราชการครูจะมีอาการนอนไม่หลับ ด้านจิตใจ ข้าราชการครูมีอาการเครียดและเหนื่อยใจ ด้านสังคม ประสิทธิภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานข้าราชการครูลดลง และด้านเศรษฐกิจ พบว่าหลังจากชำระหนี้สินแล้ว ข้าราชการครูส่วนใหญ่จะมีเงินเดือนเหลือไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน หรือมีเหลือพอใช้แต่ไม่มีเหลือเก็บ ในทำนองเดียวกันกับข้าราชการที่ปัจจัยด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับภาระหนี้สิน อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง

ด้านเศรษฐกิจ ภาระหนี้สินของข้าราชการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนใหญ่จะมีรายจ่ายจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในระบบ เช่น การใช้เงินในภาวะฉุกเฉิน (เปิดเทอม, หนี้บัตรเครดิต) รวมทั้ง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ปรับตัวสูงขึ้น เช่น กู้บ้าน จะอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยการขาดทุนจากการลงทุนในธุรกิจส่วนตัวหรือลงทุนในตลาดหุ้นและการไม่มีการวางแผนที่ชัดเจนการ

ใช้เงินและการออมก็เป็นปัจจัย อยู่ในระดับปานกลางที่ส่งผลให้ข้าราชการเกิดภาวะหนี้สินขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับภัทรภรณ์ แก้วจรรย์ (2558) ที่ได้ ศึกษาภาวะหนี้สินของพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหนี้สินของพนักงานจ้างเทศบาลนครแหลมฉบัง ได้แก่ 1) ปัจจัยทางด้านรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน 2) ปัจจัยทางด้านค่าใช้จ่ายประจำอย่างค่าผ่อนสินเชื่อยานพาหนะ ค่าที่อยู่อาศัย ค่าอุปโภคบริโภค และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล 3) ปัจจัยทางด้านความเชื่อค่านิยม เช่น การเสี่ยงโชค การบริโภคตามกระแสทุนนิยม ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานจ้างจำเป็นต้องกู้เงินทั้งจากในระบบ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีค่านิยมและแนวคิดการบริโภคนิยมที่บุคคลจะมีมาตรฐานที่จะนำทางหรือเป็นแนวทางให้บุคคลประพฤติปฏิบัติ ประเมินผลว่าสิ่งใดดีไม่ดีและมีการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติ ความสนใจและความตั้งใจซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมนั้นในที่สุดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าจากภายนอกหรือจากภายในที่เข้ามากระทบและเกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน และในทำนองเดียวกันกับข้าราชการที่ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับภาวะหนี้สิน เพราะรายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิตประจำวันที่มีค่าครองชีพสูงขึ้น ประกอบกับปัจจัยทางด้านความเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านสังคมของข้าราชการที่มีค่านิยมในการค่าใช้จ่ายเพื่อการพนันเสี่ยงโชคเช่น ล็อตเตอรี่ หวยใต้ดินจะส่งผลต่อสมรรถนะของบุคคลที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ด้านสังคม ภาวะหนี้สินของข้าราชการด้านสังคมโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยส่วนใหญ่เกิดจากค่าใช้จ่ายเพื่อเสริมภาพลักษณ์ เช่น มือถือ tablet และเงินที่ส่งไปช่วยเหลือญาติโดยปัจจัยค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิงและการใช้จ่ายในของสิ่งมีนเมา เช่น บุหรี่ สุรา เป็นปัจจัยด้านสังคมที่ทำให้เกิดภาวะหนี้ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ โสภ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้สินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรนาโรงจำกัด อำเภอนาโรง จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยการเข้าร่วมโครงการตามนโยบายของรัฐอยู่ในระดับน้อย ซึ่งโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในเชิงทฤษฎีได้แนวคิดเกี่ยวกับหนี้สินและทฤษฎี เศรษฐกิจพอเพียงมาพิจารณาทำการศึกษาเนื่องจากรายได้ในแต่ละเดือนสมาชิกสหกรณ์มีรายได้น้อยพอต่อการใช้จ่าย ยังคงมีค่าใช้จ่ายในการใช้จ่ายสังคมงานบวช งานแต่งงานทำให้เกิดภาวะหนี้สินขึ้น ซึ่งมีผลทำนองเดียวกับข้าราชการที่ต้องมีค่าใช้จ่ายทางด้านสังคมค่าใช้จ่ายเพื่อเงินที่ส่งไปช่วยเหลือญาติ โดยส่วนใหญ่สังคมต่างจังหวัดที่ต้องมีค่าใช้จ่ายในสังคมค่อนข้างมากแม้มีใช้จำนวนเงินที่มากหากแต่เป็นเงินที่ต้องจ่ายเสียเปล่า จึงทำให้เป็นห่วงโซ่ของปัจจัยด้านสังคมที่ทำให้ข้าราชการนั้นมีภาวะหนี้สินได้

ด้านการทำงาน ภาวะหนี้สินของข้าราชการด้านการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงาน เช่น ค่าน้ำมันรถสูงที่สุด และค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุน

การสั่งการและเพื่อเลื่อนระดับของตำแหน่ง เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีระดับค่อนข้างสูงถัดมา ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริโภคนิยมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเรือง อุปทอง (2559) ที่ค้นคว้าปัจจัยด้านการทำงานได้แก่ ระดับขั้นยศมีผลต่อเงินเดือน เช่น เงินเดือนน้อย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้สินของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวังเหนือ จังหวัดลำปาง และต้องมีการใช้จ่ายเพื่อให้ตนเข้าสู่ระบบเส้นสายเพื่อให้มีตำแหน่งสูงขึ้น เพื่อที่จะมียศสูงขึ้นเงินเดือนสูงขึ้นไปตามมา ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านสังคมของข้าราชการที่ต้องมีการใช้จ่ายในการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ได้รับการยอมรับในสังคม และสามารถเข้าถึงผู้ใหญ่ในระดับสูงเพื่อการเลื่อนระดับตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือน โดยสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูมที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อเกิดผลตอบแทนบางอย่างที่ควรจะทำในลักษณะของกลุ่มมากกว่าที่จะให้เป็นรายบุคคล รางวัลสำหรับกลุ่มนั้นเป็นสิ่งจำเป็นหากต้องการพฤติกรรมที่มีลักษณะร่วมมือ (cooperative behavior) จึงสอดคล้องกับปัจจัยด้านการทำงานของข้าราชการกรมการขนส่งทางบก และข้าราชการตำรวจที่ต้องมีพฤติกรรมที่ต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อให้เข้าสังคมเพื่อการยอมรับและสามารถเลื่อนระดับตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนของตน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดภาระหนี้สิน

### ข้อเสนอแนะงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความคิดเห็นต่อภาระหนี้สินของข้าราชการในราชการส่วนกลาง กรมการขนส่งทางบก ผู้ศึกษาจึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

จากผลการวิจัยพบว่า รายได้ที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อการเกิดภาระหนี้สินด้านครอบครัวแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีรายได้ส่วนบุคคลและทฤษฎีพฤติกรรม กล่าวคือเมื่อข้าราชการมีรายได้หรือผลตอบแทนอันเนื่องมาจากการทำงานที่แตกต่างกันจะเป็นปัจจัยที่สำคัญให้บุคคลกระทำแสดงออก ตอบสนอง หรือโต้ตอบต่อสถานการณ์แตกต่างกัน สถานการณ์ในความหมายนี้ก็คือ รายจ่ายด้านครอบครัว นอกเหนือจากพฤติกรรมมนุษย์แล้ว การใช้จ่ายยังเกิดจากแรงผลักดัน แรงจูงใจภายในตัวบุคคลด้วย

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

รัฐบาลควรกำหนดนโยบายทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดแผนการอบรมและเพิ่มความรู้เกี่ยวกับกรวางแผน การบริหารจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย การออม การส่งเสริมให้มีรายได้เสริม และส่งเสริมให้ข้าราชการมีความพอเพียงในการดำรงชีวิตประจำวันของข้าราชการให้มีความสมดุลของรายรับและรายจ่ายให้เหมาะสม และส่งเสริมให้ข้าราชการมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับรายได้ไม่ยึดติดกับกระแสการบริโภคนิยมในปัจจุบัน

#### 3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาการเกิดภาระหนี้ทางด้านปัจจัยทั้งสี่ด้านได้  
ดังนี้

3.1 ด้านครอบครัว ผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการและครอบครัว  
จัดทำบัญชีครัวเรือนบันทึกรายรับ-รายจ่าย กำหนดแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อให้รู้ค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับ  
รายได้ และเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เช่น สวัสดิการการเลี้ยงดูบุตรโดยมีสถานเลี้ยงเด็กก่อนให้แก่  
ข้าราชการที่มีลูกหลาน เพื่อแบ่งเบาภาระให้แก่ข้าราชการ หรือสวัสดิการเกี่ยวกับการบริโภคเช่น ขยาย  
สินค้าราคาถูก โดยประสานกับหน่วยงานที่ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายสินค้าโดยตรง เพื่อให้ข้าราชการได้  
ใช้จ่ายในราคาที่เหมาะสม เป็นต้น

3.2 ด้านเศรษฐกิจ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ  
กองทุนเพื่อการศึกษา หรือกองทุนอื่น ๆ ที่เหมาะสม

3.3 ด้านสังคม ผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการปรับเปลี่ยน  
พฤติกรรมตามทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียง เช่น โครงการรณรงค์ออมก่อนใช้เพื่อให้ข้าราชการสร้างนิสัย  
และวินัยในการออมเป็นลำดับแรกเงินที่เหลือจากการออมถึงค่อยนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

3.4 ด้านการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีสวัสดิการในการทำงาน เช่น การมีรถ  
รับ-ส่งให้แก่ข้าราชการ จัดหาอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
เหมาะสมกับลักษณะการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีตามเป้าประสงค์ของกรมการขนส่งทางบกที่จะใช้  
นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้  
ข้าราชการมีความรักในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการที่ดีประชาชน  
ได้รับประโยชน์สูงสุดจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและวิจัยในหน่วยงานของภาครัฐหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงความ  
คิดเห็นต่อภาระหนี้สินเพื่อนำมาหาข้อสรุปผลที่มีความสอดคล้องกันและนำมาวิจัยให้ได้แนวทางในการ  
เพิ่มความเป็นไปได้ของการเสนอแนะข้อมูลพื้นฐานที่เหมาะสมให้ข้าราชการลดภาระหนี้ลง

2. ควรทำการศึกษาแบบเชิงคุณภาพ เพื่อทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาระหนี้สินของ  
ข้าราชการ กรมการขนส่งทางบก ทั้งในราชการส่วนกลางและราชการในส่วนภูมิภาค เพื่อจะได้ข้อมูล  
เชิงลึกและละเอียดมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ธนาคารออมสิน. (2559). รายงานผลการศึกษาภาวะหนี้สินของครัวเรือนผู้มีรายได้น้อย ของประเทศไทย. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2560. จาก <http://www.gsb.or.th>
- นันทรัตน์ จิโรภาส. (2551). ภาวะหนี้สินของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษาอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญเรือง อุปทอง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้สินของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวังเหนือ จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรภรณ์ แก้วจรรย์. (2558). ภาวะหนี้สินของพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ โสภา. (2559). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้สินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรนางรอง จำกัด อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สรรพสิทธิ์ กลประสิทธิ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างภาวะหนี้สินของข้าราชการ นายทหารประทวน สังกัดกองพันซ่อมบำรุง กรมสนับสนุน กองพลทหารราบที่ 15. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สหกรณ์ออมทรัพย์. (2559). รายงานประจำปีสหกรณ์ออมทรัพย์. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). รายได้ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนทั้งสิ้น พ.ศ. 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2560. จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Documentsinfo/Infographic59/8.Income/1.Income.pdf>

## การประเมินการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ญาณิพัชญ์ บุญดำรงศักดิ์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

พิชิต รัชตพิบูลภพ

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประชากรที่วิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ได้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 60 คน และกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีจำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประเมินการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยแบ่งการศึกษา ออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบริบท และด้านปัจจัยเบื้องต้น ผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการขอคืน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในส่วนของผู้ขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยแบ่ง การศึกษาออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

**คำสำคัญ:** ประเมินการดำเนินงาน สรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี



## Abstract

The research aimed to conduct assessment of Revenue officers on personal income tax refund at Chonburi Area Revenue Office. The sample used in the research was divided into two groups. Group 1 consisted of the sample of 60 Revenue officers responsible for personal income tax refund and Group 2 consisted of the sample of 399 Chonburi residents who filed for personal income tax refund. Questionnaire was used as research tool. The statistics used for data analysis included Frequency, Percentage, Average, and Standard Deviation.

The research findings revealed that for the assessment of Revenue officers on personal income tax refund at Chonburi Area Revenue Office, the average was overall the highest. The study was divided into two dimensions namely context and initial factors. The performance of Revenue officers on personal income tax refund at Chonburi Area Revenue Office, in terms of Chonburi residents who filed for personal income tax refund, the average was overall the highest. The study was divided into two dimensions namely process and output.

**Keywords:** Assessment, Chonburi Area Revenue Office

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2458 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรรวมถึงการปรับปรุงระบบภาษีอากรเพื่อให้มีความเป็นธรรม เสมอภาคและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและการปกครองของประเทศ ดังนั้นภาษีอากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็งรัฐบาลของแต่ละประเทศ มีความจำเป็นที่จะต้องจัดหารายได้ที่มากเพียงพอ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงความมั่นคงของประเทศ ซึ่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาล คือ รายได้ภาษีอากร นอกจากนี้รายได้จากภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญของรัฐบาล ในการปฏิบัติหน้าที่ทางเศรษฐกิจ ในการดำเนินการตามนโยบายการคลัง เช่น การจัดสรรทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุดการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่เป็นธรรม เพื่อความเสมอภาคในสังคมการพัฒนา การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ (มนัส มนุกุลกิจ, 2552) ประเทศไทยได้ประสบกับปัญหาสถานะเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อสถานะการเงิน การลงทุน การ

พัฒนาประเทศและการดำเนินชีวิตของประชาชน เช่น ในปี 2540 ประสบปัญหาภาวะ “วิกฤตต้มยำกุ้ง” และในปี 2551 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจทั่วโลก “วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์” ซึ่งส่งผลต่อภาคธุรกิจการลงทุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนชะลอตัว อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นสถานะเงินฝืดรัฐบาลจึงผลักดันนโยบายการเงินการคลัง ออกมาตรการภาษีเพื่อกระตุ้น เศรษฐกิจในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยการเพิ่มจำนวนรายการและยอดรวมของค่าใช้จ่ายที่หักลดหย่อนภาษีเงินได้ เพื่อบรรเทาภาระภาษีให้กับประชาชนกระตุ้นการบริโภคและสนับสนุนให้เกิดการลงทุนเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำรายได้จากการจัดเก็บภาษีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ

กรมสรรพากรจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ทั้งภาษีทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลจากผู้มีเงินได้ทุกประเภทโดยเฉพาะภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งเรียกเก็บจากบุคคลผู้มีเงินได้นั้นมีฐานกว้างขวางครอบคลุมประชาชนทั้งประเทศที่มีเงินได้โดยการที่รัฐบาลสามารถจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้เป็นจำนวนมาก ในแต่ละปีนั้นก็นับเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลโดยมีกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักคือ การหารายได้ให้แก่รัฐบาลโดยการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ธุรกิจเฉพาะ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และรายได้อื่น ซึ่งภาษีดังกล่าวหรือที่เรียกว่า ภาษีสรรพากรเป็นรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของประเทศ (รัตนา บุญรัตน์, 2547)

การยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับเงินได้สุทธิ 150,000 บาทแรกในปีภาษีนั้น เป็นการลดภาระให้แก่ประชาชน จากการยกเว้นภาษีรวมทั้งการเพิ่มค่าลดหย่อนทำให้การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือการหักเงินภาษี ณ ที่จ่าย ไข่มากกว่าที่ต้องชำระ จึงมีสิทธิขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งนโยบายของรัฐบาลต้องการให้มีการดำเนินการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้แก่ผู้เสียภาษีโดยเร็ว เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และเกิดการหมุนเวียนการใช้จ่ายเพื่อให้เกิดสภาพคล่องทางเศรษฐกิจ

ดังนั้นการจัดเก็บภาษีจะต้องทำให้ผู้เสียภาษีมั่นใจว่าการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน และถูกต้อง รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษี ซึ่งการจัดเก็บภาษีได้ใช้วิธีการจัดเก็บภาษีเงินได้ ด้วยระบบประเมินตนเอง และการหัก ภาษี ณ ที่จ่าย ซึ่งการหัก ภาษี ณ ที่จ่ายเป็นวิธีการจัดเก็บภาษีของรัฐวิธีหนึ่งที่กำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลจะต้องเสียภาษีก่อนที่จะถึงกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้โดยกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้มีหน้าที่ หัก ภาษีเงินได้ไว้ ณ ที่จ่าย ตามประเภทเงินได้และอัตราภาษีที่กำหนด ภาษีเงินได้และอัตราภาษีที่กำหนด ภาษีเงินได้ที่ผู้มีเงินได้ถูกหักไว้ ณ ที่จ่ายนั้น กฎหมายให้ถือเป็นเครดิตภาษีของผู้มีเงินได้ เมื่อถึงกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ก็มีสิทธินำเอาภาษีที่ถูกหักไว้ ณ ที่จ่ายนั้นไปหักออกจาก

จำนวนภาษีที่จะต้องเสีย และเสียภาษีเพิ่มเฉพาะส่วนที่เหลือหลังจากหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้วเท่านั้น ทั้งนี้ หากปรากฏว่าเมื่อคำนวณภาษีเงินได้ประจำปีกลับมีภาษีที่ถูกหักไว้ ณ ที่จ่าย มากกว่าภาษีที่จะต้องเสีย ผู้มีเงินได้ก็มีสิทธิยื่นคำร้องขอคืนภาษีหัก ณ ที่จ่าย ที่ถูกหักไว้เกินหรือเสียเกินได้

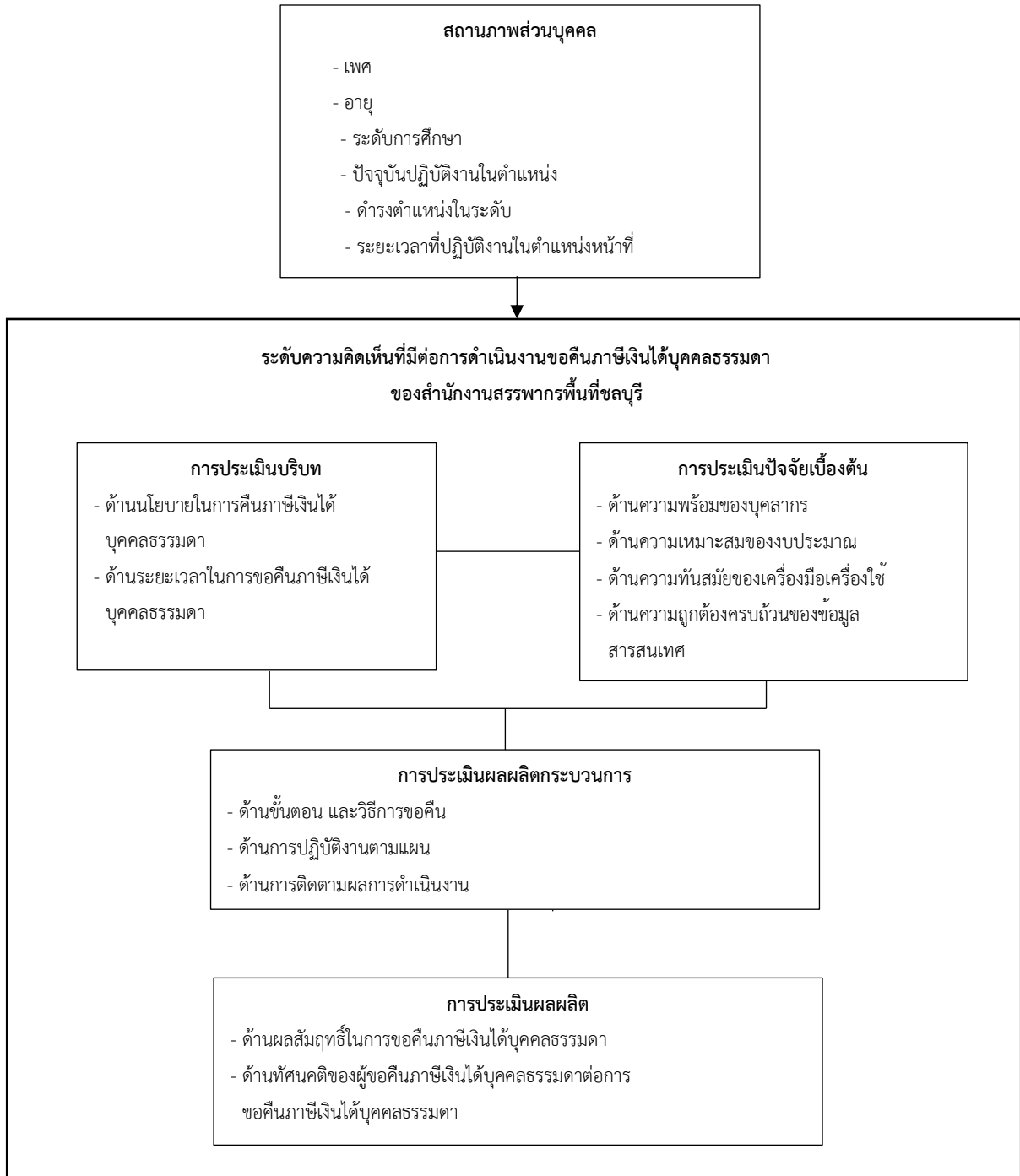
เพื่อตอบสนองต่อมาตรการการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลและนโยบายของกรมสรรพากร ที่มุ่งเน้นการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างรวดเร็วและถูกต้องและเพื่อสร้างภาพพจน์ของการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีเพื่อเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี ผู้วิจัยมีความสนใจการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี ว่าสามารถดำเนินงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนผู้เสียภาษีได้รับการบริการที่ดีและประโยชน์มากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคตต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิด ดังนี้

การวิจัย การประเมินผลการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินซีพีพี (CIPP) ของสตฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1967) ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินบริบท ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ นโยบายในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระยะเวลาในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น มีองค์ประกอบคือ ความพร้อมของบุคลากรความเหมาะสมของงบประมาณ ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศ
3. การประเมินกระบวนการ มีองค์ประกอบ คือ ขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษี การปฏิบัติงานตามแผน และการติดตามผลการดำเนินงาน
4. การประเมินผลผลิต มีองค์ประกอบคือ ผลสัมฤทธิ์ในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และทัศนคติของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของการประเมิน

ที่มา: ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินซีพี (CIPP) ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1967)

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี

## ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ในทางวิชาการ

1. เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน การบริหารงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปด้วยความรวดเร็วพร้อมทั้งนำมาพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อราชการสรรพากรต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ผลงานวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประชากรที่วิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ได้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวน 60 คน และกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีจำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การประเมินการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรในส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ

77.78 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 55.56 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 ดำรงตำแหน่งในระดับชำนาญการ จำนวน 39 คน ร้อยละ 72.22 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.17 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.13 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.81 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.08

## 2. ผลการประเมินเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน

2.1 ผลการประเมินด้านบริบท พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำนวน 54 คน มีการประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านบริบท โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ การประเมินค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีส่วนช่วยเพิ่มค่าครองชีพของประชาชน ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) ด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยมาตรการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับเงินภาษีคืนได้รวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) และด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นมาตรการหนึ่งที่ใช้กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้เศรษฐกิจของประเทศได้ระดับหนึ่ง ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.41) ด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความโปร่งใส ชัดเจน สร้างความเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.65) ด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้กำหนดระยะเวลาในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไว้ตามแผนงานการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับการ ประเมินอันดับท้ายสุด คือ ด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.47)

2.2 ผลการประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำนวน 54 คน มีการประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านปัจจัยเบื้องต้น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับ



มากที่สุดทั้งหมด การประเมินค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับการอบรมสัมมนาในกฎหมาย เกี่ยวกับภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.98$ , S.D. = 0.14) ด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความรู้ความสามารถความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.96$ , S.D. = 0.19) และด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความสามารถในการวิเคราะห์ และตัดสินใจในการพิจารณาขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรและข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.41) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความทันสมัยสะดวกต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.47) ด้านข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบเครือข่ายที่ใช้ในการปฏิบัติงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีส่วนช่วยทำให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็วแม่นยำน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.59) ด้านในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทำให้การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทำได้รวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.65) ด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและ การขอคืนภาษีได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.66) ด้านข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรมีความเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.77) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ ด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.57)

2.3 ผลการประเมินด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่มีเงินได้ 150,000-300,000 บาท ในปีภาษี 2557 จำนวน 399 คน มีการประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผลการประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ การประเมินค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตั้งแต่ต้นจนจบมีความกระชับใช้เวลาไม่นาน ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) ด้านการให้คำแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.98$ , S.D. = 0.16) และขั้นตอน และวิธีการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทำได้ไม่ยุ่งยาก และมีความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = 0.22) รองลงมาคือ ด้านหากไม่ติดหลักเกณฑ์ การตรวจก่อนคืน ผู้ขอคืนภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาสามารถได้รับเงินขอคืนภาษีอย่างรวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบและแผนงาน ( $\bar{X} = 4.94$ , S.D. = 0.29) ด้านระยะเวลาของการปฏิบัติงาน ด้านการขอคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.93$ , S.D. = 0.32) ด้านขั้นตอน และวิธีการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 เพื่อขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.40) ด้านการติดตามตรวจสอบความคืบหน้าในการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางระบบสารสนเทศของสรรพากรมีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับการประเมินอันดับท้ายสุด คือ ในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกกับข้อมูลสารสนเทศจากภายในบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้การดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นไปตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.50)

2.4 ผลการประเมินด้านผลผลิต พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่มีเงินได้ 150,000-300,000 บาท ในปีภาษี 2557 จำนวน 399 คน มีการประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผลการประเมินเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ และระดับมาก 3 ข้อ การประเมินค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำไปใช้ในการกรอกรายการ และคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 ได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับความรู้ที่เพียงพอจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทำให้การยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 และขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.99$ , S.D. = 0.07) และด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความมั่นใจว่า สามารถกรอกรายการและคำนวณภาษีในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91 ได้อย่างถูกต้องส่งผลต่อความรวดเร็วในการจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = 0.23) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับความสะดวกมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.48) ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษี ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ถูกต้องเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.50) ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ได้รับคืนเงินภาษีอย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรมทำให้เกิดความสนใจในการยื่นแบบฯ เพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.57) ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่าการยื่นแบบฯ มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.90) ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจต่อมาตรการการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และมีผลให้เกิดการจูงใจให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.79) ตามลำดับ และข้อที่มี

ระดับการ ประเมินอันดับท้ายสุด คือ ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับคำแนะนำในข้อ  
กฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และนำไปปฏิบัติเพื่อการขอคืนภาษีเงิน  
ได้เพิ่มขึ้นไม่เกิดข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.69$ )

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ได้เสนอความ  
คิดเห็นและข้อเสนอแนะการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

### 3.1 ด้านบริบท

1. ผู้เสียภาษีไม่แนบหลักฐานให้ครบถ้วนกรณีได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น การ  
ลดหย่อนภาษีหรือการยกเว้นภาษีเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ ให้ผู้ขอคืนภาษีกรอรายละเอียด และ  
แนบเอกสารให้ครบถ้วน

2. ผู้เสียภาษียื่นแบบล่าช้า และมีจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะเป็นเดือนมีนาคมซึ่งเป็น  
เดือนสุดท้ายของการยื่นแบบจึงทำให้การประมวลผลจากกระบวนการกรรมาวิธีข้อมูล และแบบส่งให้  
เจ้าหน้าที่พิจารณาล่าช้า เนื่องจากเป็นการบันทึกด้วยกระดาษจึงต้องส่งให้ภาคทำการบันทึกข้อมูลเข้า  
ระบบบนเครือข่ายรัฐฯก่อน แล้วจึงส่งให้เจ้าหน้าที่ของพื้นที่พิจารณาจึงส่งผลให้การคืนล่าช้าไม่  
เป็นไปตามนโยบาย สำนักงานสรรพากรจึงควรประสานกับหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจให้ออก  
หนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายโดยเร็ว เพื่อจะได้ยื่นแบบได้อย่างรวดเร็วไม่ไปกระจุกตัวในเดือน  
สุดท้ายของการยื่นแบบ

3. กรมสรรพากรมีนโยบายขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยให้ดำเนินการอย่าง  
รวดเร็วแต่ในทางปฏิบัติเกิดความขัดแย้งเนื่องจากกฎหมาย นโยบายของกรมสรรพากร และผู้บริหาร  
ไม่ชัดเจน กรมสรรพากรควรออกระเบียบที่รองรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อยืดหยุ่นในการทำงานได้  
หากนโยบายขัดต่อกฎหมาย

### 3.2 ด้านปัจจัยเบื้องต้น

1. เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ความชำนาญ ด้านการวิเคราะห์และตีความ ทางด้าน  
กฎหมายภาษีอากร สำนักงานสรรพากรภาคร่วมมือกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่จัดอบรม สัมมนาให้  
ความรู้ทางภาษีอากรแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง

2. ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับภาษีเงินได้ที่ยื่นไว้ไม่เป็นปัจจุบัน และครบถ้วน  
นอกจากนี้ในการคัดค้นข้อมูลกระจายไม่รวมอยู่บนระบบใดระบบหนึ่งโดยเฉพาะทั้งหมด ทำให้  
ข้อมูลไม่ครบถ้วนถูกต้อง กรมสรรพากรควรปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมบันทึกข้อมูลให้ทันสมัยและ  
ครบถ้วนของข้อมูลและรวบรวมข้อมูลเงินได้บนระบบใดระบบหนึ่งโดยเฉพาะ

3. จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่มากทำให้การขอคืน  
ภาษีบางรายได้ล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนด

4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดสิ่งจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ (ซึ่งการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ) กรมสรรพากรควรมีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

### 3.3 ด้านกระบวนการ

1. ผู้เสียภาษีและผู้ขอคืนภาษี ไม่เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการขอคืนภาษี การกรอกแบบ และรายละเอียดต่าง ๆ กรมสรรพากรควรมีให้มีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ

2. ผู้เสียภาษี และผู้ขอคืนภาษี ไม่เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการขอคืนภาษี การกรอกแบบ และรายละเอียดต่าง ๆ กรมสรรพากรควรจัดทำเอกสารเผยแพร่

### 3.4 ด้านผลผลิต

1. ผู้เสียภาษี และเจ้าหน้าที่ ไม่เข้าใจกฎหมายภาษีอากร สำนักงานสรรพากรในพื้นที่ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจให้ผู้เสียภาษีเข้าใจถึงหน้าที่ในการเสียภาษีเงินได้ อีกทั้งประโยชน์ของการเสียภาษี และยังเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดี และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้กับประชาชน

2. ผู้เสียภาษี และเจ้าหน้าที่ มีปัญหาในการตีความหมายของกฎหมายภาษีอากรไม่สอดคล้องตรงกัน สำนักงานพื้นที่ควรจัดอบรม ให้กับประชาชน และเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการตีความหมายได้อย่างถูกต้อง

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยไว้ ได้แก่ ระดับการประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี

1. ด้านบริบท ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับความเห็นของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้นได้แบ่งเบาภาระภาษี มีส่วนช่วยเพิ่มค่าครองชีพของประชาชนและเป็นมาตรการที่ใช้กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้ระดับหนึ่ง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ (ประชุม รอดประเสริฐ, 2535) ที่ได้กล่าวไว้ว่า โครงการเป็นแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ โดยประกอบไปด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานและคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า จะต้องมียุทธวิธีเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดในการดำเนินงานและคาดหวัง

ที่จะได้ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่าจะต้องมีจุดมุ่งหมายอย่างเด่นชัดจะต้องมีพื้นที่ในการดำเนินงานเพื่อให้การบริการ และสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลในพื้นที่นั้น ๆ และจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินงาน หรือโครงการเป็นการกำหนดการปฏิบัติงานในรายละเอียดที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ไม่มีระดับต่ำกว่านี้ ข้อที่มีคะแนนในระดับต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกกับข้อมูลสารสนเทศจากภายในบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้การดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นไปตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.53 ควรพิจารณา คือ การปรับปรุงระบบเครือข่ายให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับนโยบาย และพอเพียงกับการใช้งานให้มากขึ้นกว่าเดิมปริทัศน์ ตรีอินทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยทำการศึกษาที่ทำอากาศยานนานาชาติ เชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกจากราชอาณาจักรในด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม สถานที่ เอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การประชาสัมพันธ์ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในการที่สามารถแก้ปัญหาและเต็มใจให้บริการและพึงพอใจมากเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับ

3. ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการ ในการดำเนินงานทุกขั้นตอนได้นำเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาช่วยบริหารจัดการส่งผลให้ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับเงินภาษีคืนได้รวดเร็วขึ้นประกอบกับกรมสรรพากรได้กำหนดทิศทางของแผนปฏิบัติงานใหม่โดยมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน ปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของนวัตกรรมใหม่ มีการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถยื่น แบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ปรับปรุงระบบงานขอคืนภาษีให้มีความรวดเร็วเพื่อบริการที่ดีไปพร้อมกับการมีระบบการบริหารจัดการที่สุจริตโปร่งใสเป็นธรรมกับผู้ให้บริการโดยได้ปรับปรุงระเบียบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้การขอคืนภาษีเร็วขึ้นตามที่กำหนด ดังเช่น กรมสรรพากรได้นำระบบการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเช็คมาใช้แทนการคืนเงินภาษีในรูปแบบเดิมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ลักขมี ทินะพงศ์, 2547) ที่ศึกษาเรื่องนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพบว่า มีความพึงพอใจมากด้านคุณภาพเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีด้านกระบวนการให้บริการขอคืนภาษี ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการด้านความสะดวกของทางการให้บริการ



4. ด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ขอคืนภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบได้อย่างถูกต้องไม่เกิดข้อผิดพลาดให้ต้องมีการชำระภาษีเพิ่มเติมหากถูกตรวจพบความผิดในภายหลัง จึงส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานของกรมสรรพากรในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมเป็นผลให้เกิดการจูงใจให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรเชษฐ์ เชาว์ศิลป์, 2552) ได้ศึกษาเรื่องการจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า วิจัยจูงใจผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปี ภาษี 2552 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

#### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้ คือ

##### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า การประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็ยังมีที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี จะต้องพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทุก ๆ ด้าน ให้ดีมากกว่าเดิมโดยผู้วิจัย ขอเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมินการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนี้

ด้านบริบท จากผลการวิจัย พบว่าในด้านนโยบายการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย และเป็นอันดับสุดท้าย กรมสรรพากรอาจต้องทำการปรับปรุงเพราะการพิจารณาขอคืนภาษียังเป็นไปได้ล่าช้า เนื่องจากผู้ขอคืนภาษียื่นแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ล่าช้า ส่วนใหญ่ยื่นแบบเข้ามาในเดือนสุดท้ายของการกำหนดให้ยื่นแบบซึ่งเป็นช่วงที่มีแบบเข้ามาเป็นจำนวนมาก ผู้บริหารควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า หากต้องการได้รับคืนเงินภาษีโดยเร็วให้ยื่นแบบเสียภาษีแต่เนิ่น ๆ และแนบเอกสารหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิจารณาขอคืนภาษีให้ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อการบันทึกข้อมูลแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 เข้าระบบคอมพิวเตอร์ จะได้ประมวลผลรวดเร็วและตรวจวิเคราะห์ขอคืนภาษีเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น หากติดหลักเกณฑ์การตรวจวิเคราะห์จะได้คืนทันทีโดยไม่ต้องขอเอกสารเพิ่มเติมซึ่งจะทำให้การคืนเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว



ด้านปัจจัยเบื้องต้น จากผลการวิจัย พบว่า ด้านบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ย และเป็นอันดับสุดท้าย อาจจะเป็นเพราะจำนวนแบบที่ ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีเป็นจำนวนมากไม่สัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจซึ่งรัฐบาลไม่มีการเพิ่มอัตรากำลัง ดังนั้น ผู้บริหารควรได้มีการวิเคราะห์ความจำเป็นของอัตรากำลัง ในปัจจุบัน เพื่อเกลี่ยอัตรากำลังไปทำงานในหน่วยงานที่มีปริมาณงานมากกว่าเป็นลำดับก่อนงานประเภทอื่น และส่งเสริมให้ทำงานเป็นทีมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน สามารถทำงานแทนกันได้ นอกจากนี้จากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนงานที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมากทำให้ไม่มีเวลาเข้าไปศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ ๆ ที่ออกมา ยกเว้นหรือลดหย่อนภาษี รวมทั้งกรณีมีการโยกย้ายสลับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนเงินและอีกส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ ทำให้ขาดประสบการณ์ ดังนั้นผู้บริหารควรเน้นการฝึกอบรมหรือสอนงานในขณะที่ทำงาน เพื่อเป็นการช่วยตรวจวิเคราะห์ได้ระดับหนึ่ง

ด้านกระบวนการ จากผลการวิจัย พบว่า ในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกกับข้อมูลสารสนเทศจากภายในบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้การดำเนินงานขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นไปตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยและอยู่ในอันดับท้ายสุด กรมสรรพากรควรปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมการบันทึกข้อมูลที่ต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงในแต่ละปีภาษี ให้สามารถประมวลผลได้ในเวลาอันรวดเร็วให้เพียงพอและทันเวลาที่กำหนด เพื่อจะได้นำข้อมูลจากระบบเครือข่ายราชการมาประกอบการวิเคราะห์เพื่อขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องชัดเจน ด้านผลผลิต จากผลการวิจัย พบว่า ด้านผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับคำแนะนำในข้อกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอคืน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และนำไปปฏิบัติเพื่อการขอคืนภาษีเงินได้เพิ่มขึ้นไม่เกิดข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยและอยู่ในอันดับท้ายสุด ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ควรจัดอบรมสัมมนาให้ประชาชนที่เสียภาษีได้มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบให้ถูกต้องเนื่องจากข้อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงแต่ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจ โดยให้คำแนะนำกฎหมายระเบียบปฏิบัติใหม่ ๆ ให้รับทราบอยู่เสมอ เพื่อเป็นการบริการที่ดีให้แก่ผู้เสียภาษีโดยเน้นกลุ่มเป้าหมายซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ความตั้งใจหรือความต้องการของกรมสรรพากรที่จะให้บริการ ผู้เสียภาษีโดยผู้เสียภาษีไม่ต้องร้องขอด้วยวิธีการเข้าไปชี้แจงแสดงให้ผู้เสียภาษีทราบถึงสิทธิอันพึงมี พึงได้ หน้าที่ที่ผู้เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของกรมสรรพากร ตลอดจนการ ชี้แจงถึงวิธีการปฏิบัติในการเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยต้องชี้แจงให้ชัดเจนสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและชัดเจนต่อผู้เสียภาษี มุ่งสร้างความสมัครใจให้ผู้เสียภาษียินยอมพร้อมใจกันเสียภาษีให้รัฐบาลอย่างเต็มเม็ดเต็ม

หน่วย สร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้มีความรู้ว่าเป็นหน้าที่และภาษีที่เสียนี้จะนำมาสู่การพัฒนาประเทศซึ่งสะท้อนกลับมาสู่ผู้เสียภาษีซึ่งเป็นการสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินผลการประเมินการดำเนินงาน ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ

2.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทำการศึกษา และวิเคราะห์ ข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกต การสนทนากลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียด ชัดเจน และหลากหลายมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). **การบริหารโครงการ**. (พิมพ์ ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- มนัส มนกุลกิจ. (2552). **ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนา บุญรัตน์. (2547). **การกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดลำปาง**. บัณฑิตวิทยาลัย คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลักขมิ ทินะพงศ์. (2547). **นโยบายการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรเชษฐ เชาว์ศิลป์.(2552). **การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91) ปี ภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากร**. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมิกราช.
- Stufflebeam, D.L. (1997). The Oregon work sample methodology: Educational policy review. In J. Millman (Ed.), **Grading teachers, grading schools** (pp. 53–61). Thousand Oaks, CA: Corwin.

## การเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่ง ส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน ในเขตจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

อนุวัฒน์ จันบาน

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

รองศาสตราจารย์ ศิริ ภูพงษ์วัฒนา

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน จำนวน 400 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดย t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รายได้ และอายุการใช้งานของรถยนต์ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจซื้อ การประกันภัยรถยนต์

### Abstract

This research aims to study purchasing decision on 7 seat car insurance in Nontaburi province defined by personal factors. A questionnaire had been used to collect data from 400 buyers with quota sampling from 6 Amphoes then convenience sampling. The data was analyzed by using percentage, mean, t test, One-way ANOVA and Pearson correlation.

The results had shown that the respondents with different occupations, incomes and number of years of the cars had different level of purchasing decision on 7 seat car insurance in Nontaburi province with statistically significant level at .05.

**Keywords:** Purchasing Decision, Car Insurance

## บทนำ

ในปัจจุบัน ยานพาหนะที่ประชากรเลือกใช้มากที่สุดคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ซึ่งถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางที่สำคัญและกลายเป็นปัจจัยหลักต่อการดำเนินชีวิตของคนไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากรในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีศักยภาพจะนิยมใช้การเดินทางด้วยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมากขึ้น ดังเห็นได้จากสถิติปริมาณการจดทะเบียนรถใหม่ของทั้งประเทศในปีล่าสุด พ.ศ. 2557 ซึ่งมีจำนวน 7,284,259 คัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2556 ที่มีจำนวน 6,736,562 คัน คิดเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.13

จากสถิติจำนวนรถยนต์ที่ขอจดทะเบียนรถใหม่ในแต่ละปีจะเห็นได้ว่า มีการเพิ่มปริมาณของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในอัตราที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และประกอบกับยอดรถยนต์ที่สะสมของแต่ละปีทำให้มีปริมาณของรถยนต์บนท้องถนนจำนวนมาก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาการอุดตันกับสังคม รวมถึงอุบัติเหตุที่เกิดบนท้องถนน ดังเห็นได้จากสถิติอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรของประเทศไทยมีอัตราสูงที่สุดในอาเซียน ซึ่งมากกว่า 3,800,000 คน

การที่จะป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นเป็นสิ่งที่สำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญมากกว่า คือ ถ้าเกิดอุบัติเหตุขึ้นแล้ว ผู้ใช้รถยนต์จะมีสิ่งใดที่มามีป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ เช่น ค่าซ่อมรถยนต์ ค่ารักษาพยาบาล ค่าความเสียหายต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก เป็นต้น ดังนั้นการรับประกันภัยรถยนต์คือ วิธีการป้องกันเพื่อบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากการเกิดอุบัติเหตุที่ดีที่สุด การทำประกันภัยรถยนต์จึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการป้องกันด้วยวิธีการนี้เป็นการเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมมากขึ้น เพื่อป้องกันความสูญเสียที่ไม่คาดคิดของผู้ใช้รถยนต์เอง และสำหรับบุคคลภายนอกด้วย โดยการทำประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุญาต ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ “กรมการประกันภัย” ที่จะปกป้องคุ้มครองดูแลสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2550)

## แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

แม้ผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมและความต้องการแตกต่างกัน แต่ผู้บริโภคจะมีรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่เหมือนกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น การตระหนักถึงปัญหาการแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ และทัศนคติหลังการซื้อ-การใช้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550) ซึ่ง คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2558) อธิบายถึงขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา (Problems or Needs Awareness) ซึ่งความต้องการหรือปัญหานั้นเกิดขึ้นมาจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความรู้สึกหิวข้าว กระหายน้ำ เป็นต้น สิ่งกระตุ้นภายนอก อาจเกิดจากการกระตุ้นของส่วนประสมทางการตลาด (4 Ps)

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยแหล่งข้อมูลของผู้บริโภคแบ่งเป็น 1) แหล่งบุคคล เช่น การสอบถามจากเพื่อน ครอบครัว หรือคนรู้จักที่มีประสบการณ์ใช้ผลิตภัณฑ์นั้น 2) แหล่งทางการค้า เช่น สื่อโฆษณา พนักงานขาย ผู้จัดการ หรือบรรจุนัก 3) แหล่งสาธารณะ เช่น จากสื่อมวลชน หรือองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค 4) จากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภคที่เคยทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) โดยกำหนดเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่จะใช้ในการประเมิน

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ซึ่งต้องตัดสินใจเกี่ยวกับตราหือที่ซื้อ ร้านค้าที่ซื้อ ปริมาณที่ซื้อ เวลาที่ซื้อ และวิธีการในการชำระเงิน

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) โดยนักการตลาดจะต้องทำการตรวจสอบความพึงพอใจภายหลังการซื้อ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง หากตรงกับที่คาดหวังหรือสูงกว่าก็จะเกิดความพึงพอใจ และเกิดการซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ในทางตรงกันข้าม หากคุณค่าที่ได้ต่ำกว่าที่คาดหวัง ลูกคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ และเปลี่ยนไปใช้ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง และอาจบอกต่อในทางลบไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ

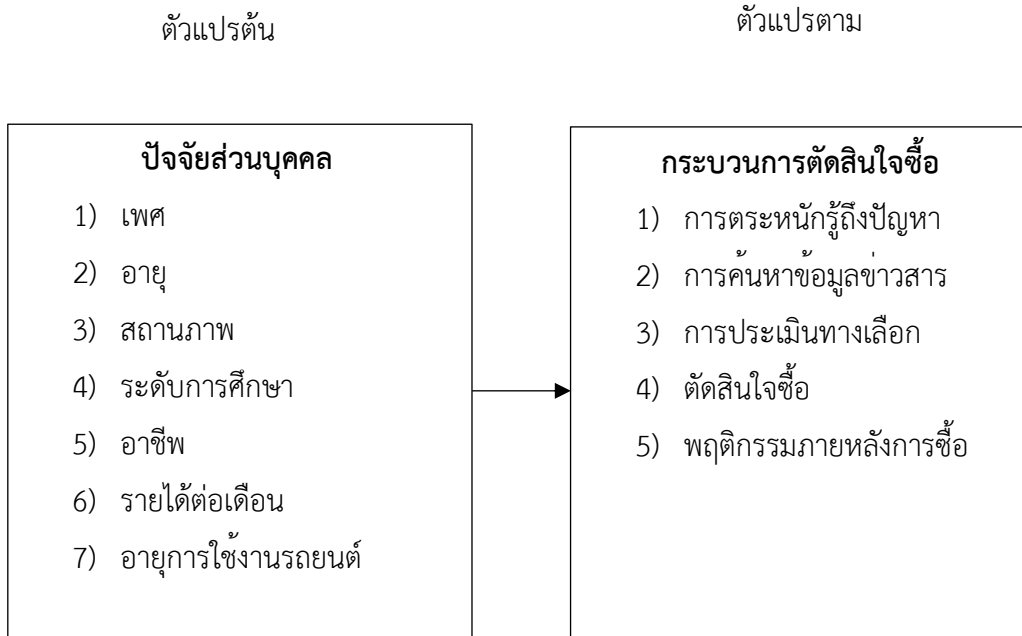
### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ไ้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่มีการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณจากสูตร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ได้ 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน จึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 4% เป็น 400 ตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาแบบสอบถาม คือ พัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิด ทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการตลาด ด้านการวิจัย และด้านประกันภัย พิจารณาชี้แนะพร้อมช่วยปรับปรุงแก้ไขจากนั้นทำการทดสอบแบบสอบถาม (Try Out) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2547)



ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งหมดเท่ากับ .87 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่มตามจำนวนอำเภอในจังหวัดนนทบุรีในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้ 1) เมืองนนทบุรี จำนวน 67 ตัวอย่าง 2) บางกรวย จำนวน 67 ตัวอย่าง 3) บางใหญ่ จำนวน 67 ตัวอย่าง 4) บางบัวทอง จำนวน 67 ตัวอย่าง 5) ไทรน้อย จำนวน 66 ตัวอย่าง 6) ปากเกร็ด จำนวน 66 ตัวอย่าง รวม 400 ตัวอย่าง จากนั้นสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่มีการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ One-way ANOVA

### สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรี ปรากฏผลดังนี้ ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่มีการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายโดยมีอายุระหว่าง 38-47 ปีมากที่สุด สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษามากส่วนใหญ่อยู่นระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 15,000-30,000 บาท อายุรถยนต์ที่ใช้ 3-7 ปี ประเภททำประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1

การตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านตระหนักถึงปัญหา ( $\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.64$ ) รองลงมาด้านการประเมินทางเลือก ( $\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.68$ )

จากการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในเขตจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ไม่แตกต่างกัน

อาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่  
เกิน 7 คน แตกต่างกัน ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการประเมิน  
ทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

โดยอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีการตระหนักถึงปัญหา มีการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการ  
ตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ มากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง  
และข้าราชการ ส่วนด้านการประเมินทางเลือก พนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีการประเมินทางเลือกมากกว่า  
อาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล  
ไม่เกิน 7 คน แตกต่างกัน ด้านการตระหนักถึงปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการ  
ประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

โดยผู้ที่มีรายได้ 45,001-60,000 บาท มีการตระหนักถึงปัญหามากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า  
และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาท มีการตระหนักถึงปัญหามากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000  
บาท และผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาท มีการค้นหาข้อมูลข่าวสารมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า  
15,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 45,001-60,000 บาท มีการ  
ค้นหาข้อมูลมากกว่าผู้ที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ 45,001-60,000 บาท มีการประเมิน  
ทางเลือกมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 45,001 บาท

ผู้ที่มีรายได้ 45,001-60,000 บาท มีการตัดสินใจซื้อมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มี  
รายได้ 60,000 บาท มีการตัดสินใจซื้อมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,001 บาท

และผู้ที่มีรายได้ 60,000 บาท มีการพฤติกรรมภายหลังการซื้อมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า  
30,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุการใช้งานของรถยนต์ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้  
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน แตกต่างกัน ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านการประเมินทางเลือก  
ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

โดยผู้ที่มีรถยนต์ที่มีอายุการใช้งาน 1-2 ปี มีการค้นหาข้อมูลข่าวสารมากกว่า ผู้ที่มีรถยนต์ที่มี  
อายุการใช้งาน 3-7 ปี และ มากกว่า 7 ปี

ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งาน 1-2 ปี มีการประเมินทางเลือกมากกว่า ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งาน มากกว่า 7 ปี

ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งาน 1-2 ปี มีการตัดสินใจซื้อ้อมากกว่า ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งาน 3-7 ปี และ มากกว่า 7 ปี และผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งาน 3-7 ปี มีการตัดสินใจมากกว่า ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 7 ปี

ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งาน 1-2 ปี และ 3-7 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการซื้อ้อมากกว่า ผู้ที่มีรณนตที่มี มากกว่า 7 ปี

ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งาน 1-2 ปี และ 3-7 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการซื้อ้อมากกว่า ผู้ที่มีรณนตที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

อาชีพ รายได้ และอายุการใช้งานของรณนตต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรณนตภาคสมัครใจของผู้ใช้รณนตนี้ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีรญา กังพานิชกุล และไกรชิต สุตะเมือง (2556) ที่พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรณนต (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน) แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัมภา สิงห์คำพุด (2554) ที่พบว่า ผู้ที่ซื้อประกันภัยรณนตในกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันภัยรณนตแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรณนตภาคสมัครใจของผู้ใช้รณนตนี้ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤษกร เนียมปาน (2547) ที่พบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันภัยรณนตที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัมภา สิงห์คำพุด (2554) ที่พบว่า ผู้ที่ซื้อประกันภัยรณนตในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันภัยรณนตแตกต่างกัน และผลการศึกษาของ วีรญา กังพานิชกุล และไกรชิต สุตะเมือง (2556) ที่พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรณนต (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน) แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจไม่แตกต่างกัน และ ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีการตัดสินใจแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถ ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกัน จากลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยจึงมองถึงความแตกต่างในการซื้อประกันภัยรถยนต์ ว่าความสำคัญในการตัดสินใจซื้อประกัน ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถเป็นหลัก เพราะการซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในแต่ละปีต้องจ่ายเงินจำนวนมาก เพื่อซื้อความคุ้มครองให้กับรถยนต์ ดังนั้นการที่มีอาชีพที่มั่นคงมีรายได้สูง และรถยนต์อายุการใช้งานยังไม่มาก ผู้ใช้รถยนต์จะให้ความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์มากกว่าปกติ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถส่วนบุคคลหนึ่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน กับผู้ใช้รถยนต์ กระยะบรรทุกส่วนบุคคลด้วยเพื่อจะให้เห็นความแตกต่างในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของรถยนต์ 2 ประเภทนี้ต่อไปพร้อมกับประชากรและกลุ่มเป้าหมายอยากให้เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัดว่าจะมีการตัดสินใจซื้อประกันรถยนต์ต่างกันมากน้อยเพียงใด และศึกษาวิธีการซื้อประกันรถยนต์ผ่านทางโทรศัพท์หรือที่เรียกว่าการขายแบบ (เทลเชลล์) ว่าลูกค้าตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ทางโทรศัพท์เพราะปัจจัยทางด้านใด เช่น ทางด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านความเชื่อมั่นในตัวแทนประกันภัย ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านการตัดสินใจ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรมประเพณี เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทุกด้านและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กฤษกร เนียมปาน. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ของผู้ที่เป็นเจ้าของหรือครอบครองรถยนต์ ในจังหวัดปทุมธานี**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2558). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักส์.
- วีรญา กังพานิชกุล และไกรชิต สุตะเมื่อง. (2556). **ปัจจัยการตลาดเชิงบูรณาการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล**. วารสารการตลาดและการสื่อสาร. 1(2), 466-484.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2550). **พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2560 จาก <http://www1.oic.or.th/upload/insurranceact/download/362-5141.pdf>.
- อำภา สิงห์คำพุด. (2554). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครกับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

## ภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในทัศนะความพึงพอใจของชาวต่างชาติ ในเมืองพัทยา

วิศิษฐ์ แสงแดง

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ปัญญา

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ศึกษาอันดับทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติ และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นชาวต่างชาติในเมืองพัทยา จำนวน 278 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการสรุปตีความจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อภาพพจน์ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทั้งด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน 2) อันดับทัศนคติความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ด้านการให้บริการอันดับที่สอง และด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นอันดับที่สาม 3) แนวทางการพัฒนาปรับปรุงภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีดังนี้ พัฒนากิจกรรมใช้ภาษาต่างประเทศ พัฒนาระบบการสร้างเครือข่ายเทคโนโลยี และพัฒนากระบวนการฝึกอบรมเพื่อพูนความรู้และทักษะ ตามภารกิจของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ชาวต่างชาติทราบถึงกระบวนการในการให้บริการให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** ภาพพจน์ ทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง



## Abstract

The research aimed to investigate the satisfaction attitudes of foreigners towards the image of Chonburi Immigration Police, the level of the satisfaction attitudes of foreigners, and the direction to improve the image of Chonburi Immigration Police. The sample group included 278 foreigners in Pattaya City. The methodology used included the Probability Sampling. The data analysis included Frequency, Percentage, Average, Standard Deviation, and conclusion from in-depth interviews.

The research findings revealed the following: (1) The satisfaction attitudes of foreigners towards the image of Chonburi Immigration Police in terms of personality, human relations, and service were at the high level in all three aspects (2) The level of the satisfaction attitudes revealed that in terms of personality the average was the highest and ranked first, in terms of service, ranked second, and in terms of human relations, ranked third (3) The direction to improve the image of Chonburi Immigration Police included the development of foreign language skill, the development of technology network creation, and the development of training to improve knowledge and skill in accordance with the mission of Chonburi Immigration Police for better quality and increased public relations to acquaint foreigners with service procedures.

**Keywords:** Image, Satisfaction attitudes of foreigners, Immigration police

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาครัฐได้มีการสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมที่เรียกว่า Amazing Thailand ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการด้านความปลอดภัยในชาติและทรัพย์สิน จึงเป็นสิ่งสำคัญ การจะพิจารณาไปในอนาคตย่อมต้องอาศัยข้อมูลแต่อดีตที่ผ่านมา โดยที่ดั้งเดิมประเทศได้รับการขนานนามจากชาวต่างประเทศว่า เป็นสยามเมืองยิ้ม (Land of Smile) ที่เต็มไปด้วยความอบอุ่น ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตร เป็นผลทำให้มีชาวต่างชาติชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนมาก โดยมีสถิติชาวต่างชาตินับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 มีจำนวน 5,086,899 คน เพิ่มจำนวนขึ้นมาในปี 2558 เป็น 35,136,443 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) ทั้งนี้จากจำนวนสถิติที่มีชาวต่างชาติในประเทศไทยนั้น พบว่าชาวต่างชาติจากแถบเอเชียและแถบยุโรป มีอัตราการเดินทางเข้ามามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24-25 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าจำนวนชาวต่างชาติแถบอเมริกา ออสเตรเลีย และกลุ่มประเทศแถบแอฟริกา

สำหรับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่นั่น แถบภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จะมีชาวต่างชาติเข้ามาเยี่ยมเยียนมากถึง 12,856,689 คน ปี 2558 แยกเป็นคนไทย 6,030,805 คน และชาวต่างประเทศ 6,825,884 คน ฉะนั้น เมืองพัทยาก็มีความสำคัญมากโดยเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สร้างหน้าตาเป็นอันดับแรกของประเทศไทย จึงมีการพัฒนาทางด้านมามากไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านวัตถุ สิ่งก่อสร้าง หรือความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ประกอบกับเมืองพัทยามีลักษณะการปกครองเฉพาะเป็นแบบ City Manager เฉพาะตนมีการบริหารจัดการอย่างเป็นพิเศษ มีการบริการด้านความปลอดภัยในชาติทรัพย์สินเป็นพิเศษ จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยวสำคัญประการหนึ่ง นอกจากนั้น ในปี 2558 รัฐบาลประกาศให้เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวตัวอย่าง เมื่อชาวต่างชาติปลอดภัยก็มีความสุขสนุกสนาน โดยไร้ความกังวล นอกจากนั้นการบริการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ยังมีขอบเขตรวมถึงการบริการพื้นฐานอื่น ๆ เพื่อเกิดความประทับใจ นอกเหนือจากชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวแล้ว เมืองพัทยายังมีชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวแล้วเกิดความประทับใจจนทำให้เดินทางเข้ามาด้วยเหตุผลอื่น ๆ เช่น เพื่อประกอบธุรกิจหรือเพื่อการศึกษา เพื่อใช้ชีวิตหลังเกษียณหรือบั้นปลายชีวิต ฯลฯ

โดยที่ภารกิจดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของในเมืองพัทยา ไม่ว่าจะเป็นเมืองพัทยา เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดโดยดั่งกับชาวต่างชาติ ต้องการมีภาระหน้าที่หลักในการตรวจตราความสงบเรียบร้อยทั่วไป และให้ความคุ้มครองในกรณีเกิดปัญหาต่าง ๆ เพื่อประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานทูต หรือกระทรวงต่างประเทศ ตลอดจนการรับคำร้องเรียนต่าง ๆ และติดตามศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยชาวต่างชาตินั้นจะเป็นหน่วยงานที่ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีในด้านการท่องเที่ยวและการดูแล

ชาวต่างชาติที่เข้ามาพักอาศัยของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งในทางตรงกันข้าม หากศูนย์ดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติตามภาระหน้าที่ได้ โดยไม่สามารถควบคุมตรวจตราหรือให้ความคุ้มครองหรือแก้ปัญหาตลอดจนให้บริการต่าง ๆ ตามที่คาดหวังในภารกิจได้ย่อมมีผลกระทบเกิดขึ้นทั้งสิ้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีแสดงออกทั้งท่าที การพูดจา การแต่งกาย การบริการ การอำนวยความสะดวกที่ดีแก่ชาวต่างชาติโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นชาติใดชาติหนึ่งนอกจากนั้น ในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลได้ประกาศเป็นปี Amazing Thailand การที่ได้ทราบทัศนะของชาวต่างชาติต่อภาพพจน์ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายซึ่งปฏิบัติงานงานในเมืองพัทยาจะสามารถวางแผนแก้ไขและพัฒนาภาพพจน์ให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่เป็นตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในเมืองพัทยาสนใจทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลกระทบต่อตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในทัศนะของชาวต่างชาติ ตามภาระหน้าที่ในด้านการบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งต้องสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการรายได้จากการท่องเที่ยว จึงต้องเชิญชวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกเข้ามาสู่ประเทศไทย ภาระหนักจึงตกอยู่กับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองซึ่งต้องตรวจสอบ และคัดกรองบุคคล และหลังจากเดินทางเข้ามาแล้ว ๆ ก็ต้องดูแลด้านต่าง ๆ เช่น การขอย่อยต่อในราชอาณาจักร ซึ่งมีเงื่อนไขการอนุญาตด้วยเหตุผลต่าง ๆ กันไป การไป การแจ้งการพักอาศัย ตาม ม.38 การรายงานตัว 90 วัน ตลอดจนหน้าที่ด้านความมั่นคงของประเทศในการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และ พ.ร.บ.อื่น ๆ ที่มีโทษทางอาญา และการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแนวทางในการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในอันที่จะ เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีด้านการบริการแก่ ชาวต่างชาติให้เกิดขึ้นแก่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

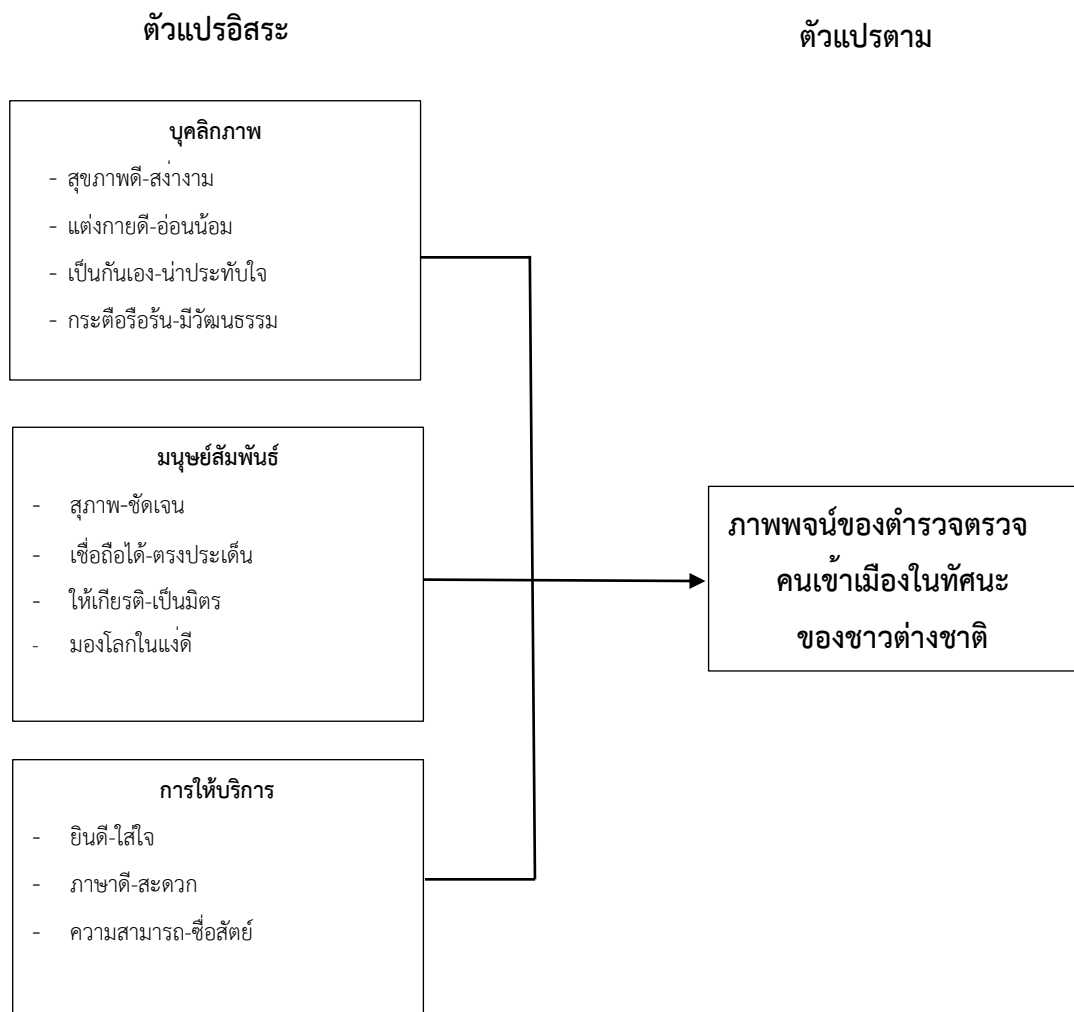
1. เพื่อศึกษาทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาอันดับทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในระดับมาก
2. ระดับทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติ ในด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่งด้านมนุษยสัมพันธ์อันดับที่สอง และด้านการให้บริการอันดับที่สาม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติในเมืองพัทยา โดยได้จากแนวคิดหลักการรักษาภาพพจน์ ของ เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ (2540 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ดังนี้



## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี ในทัศนะความพึงพอใจของชาวต่างชาติในเมืองพัทยา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการสร้างมาจากเอกสารที่ศึกษาค้นคว้า (Document) และเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กรณีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 104 คน จาก 3 สำนักงานในสังกัด ได้แก่ เมืองชลบุรี ศรีราชา และเมืองพัทยา และได้เลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กรณีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 คน โดยใช้การสุ่มแบบสัดส่วน แยกตามตำแหน่งและหน้าที่

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยยึดแนวทางจาก ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตลอดจนสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ และสถานภาพส่วนตัวอื่น ๆ

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนะความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการให้บริการ โดยแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert (ธานินทร์ ศิลป์วารุ, 2552) ดังนี้

ทัศนะพอใจมากที่สุด	คะแนน 5 คะแนน	ช่วงชั้นคะแนน 4.21-5.00
ทัศนะพอใจมาก	คะแนน 4 คะแนน	ช่วงชั้นคะแนน 3.41-4.20
ทัศนะพอใจปานกลาง	คะแนน 3 คะแนน	ช่วงชั้นคะแนน 2.61-3.40
ทัศนะพอใจน้อย	คะแนน 2 คะแนน	ช่วงชั้นคะแนน 1.81-2.60
ทัศนะพอใจน้อยที่สุด	คะแนน 1 คะแนน	ช่วงชั้นคะแนน 1.00-1.80

**ตอนที่ 3** เป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาปรับปรุงภาพพยานของตำรวจ  
ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี

ส่วนการสัมภาษณ์จะใช้บทสนทนาตามแนวทางของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด  
ประเด็นเดียวกับแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาตรวจให้คะแนนหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) แล้วนำข้อมูลทั้งหมดสรุปและเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ของ  
การศึกษา และจัดทำข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ศึกษาจะนำข้อมูลทั้งหมดเสนอในรูปตาราง  
ประกอบคำบรรยาย ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยตีความและสรุปความเห็นตามวิธีการวิจัยเชิง  
คุณภาพ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคน  
เข้าเมือง จังหวัดชลบุรี

ด้านบุคลิกภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อภาพพจน์ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้าน  
บุคลิกภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=380$ , S.D.=0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี  
อธยาศัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=3.87$ , S.D.=0.72) รองลงมาคือมีบุคลิกภาพตามแบบวัฒนธรรม  
ไทยที่ดีงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.81$ , S.D.=0.84) มีความกระตือรือร้นพร้อมปฏิบัติงานด้วย  
ความฉับไว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}=369$ , S.D.=0.93) แต่อยู่ในระดับมาก

ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อภาพพจน์ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ใน  
ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
ความชัดเจน แม่นตรงในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=3.77$ , S.D.=0.84) รองลงมาสามารถชี้  
ประเด็นที่สำคัญของเนื้อหา ( $\bar{X}=3.71$ , S.D.=0.96) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความน่าเชื่อถือ  
และไว้วางใจ ( $\bar{X}=347$ , S.D.=101)

ด้านการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อภาพพจน์ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้าน  
การให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=379$ , S.D.=076) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี  
ความสะดวกในการรับบริการได้คะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.70) รองลงมา มีความ  
กระตือรือร้นและใส่ใจการให้บริการ ( $\bar{X}=406$ , S.D.=0.69) และทักษะการใช้ภาษา การสื่อสารได้ถูก  
ต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}=3.48$ , S.D.=1.02) แต่อยู่ในระดับมาก



2. ผลการวิเคราะห์อันดับทัศนคติความพึงพอใจตำรวจตรวจคนเข้าเมือง  
ทัศนคติของชาวต่างชาติในเมืองพัทยา มีอันดับความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านมนุษยสัมพันธ์อันดับที่ 2 และด้านการให้บริการอันดับที่ 3
3. ผลการวิเคราะห์จากสัมภาษณ์ชาวต่างชาติที่พักอาศัยในเมืองพัทยา  
ด้านบุคลิกภาพ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกเห็นว่าตำรวจตรวจคนเข้าเมือง  
สุภาพดี โดยมีข้อเสนอแนะคืออาจมีบางคนน้ำหนักร่างกายมากเกินไป และสูบบุหรี่บางคน การทักทาย  
ตอนรับตามประเพณี ตามวัฒนธรรมไทย เหมาะสมตามสมควร การวางตัวของตำรวจอยู่ในระดับดี นำ  
เคารพพอสมควร มีทัศนคติที่ดีต่อการวางตนของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง  
ด้านมนุษยสัมพันธ์เหมาะสมตามสมควร แต่การสื่อข้อความบางครั้งไม่ตรงกัน การติดต่อ  
ราชการไม่ซ้ำมาก ตามขั้นตอนของทางราชการ ชาวต่างชาติมีความเชื่อถือและวางใจตำรวจตรวจคน  
เข้าเมืองชัดเจนแสดงความเป็นมิตร ยินดี บริกราดิ เห็นว่าข้อสัจจริตปฏิบัติตามระเบียบอย่างดี  
ด้านการให้บริการ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สร้างภาพพจน์โดยการแสดงเป็นผู้ให้บริการที่  
ดี ตำรวจใส่ใจในการให้บริการเป็นที่พอใจ ทักษะทางภาษาใช้งานได้แต่ยังไม่เชี่ยวชาญเพราะไม่มี  
พื้นฐานทางภาษา มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ให้ความสะดวกเป็นอย่างดี มีความสามารถประสาน  
การปฏิบัติหน้าที่ให้ประสพภารกิจ

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพพจน์ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติ  
ในเมืองพัทยา เนื่องจากผู้วิจัยได้ตรวจสอบแล้วพบว่า ยังไม่มีการศึกษาหรือวิจัยในเรื่องนี้มาก่อน ดังนั้น  
การได้ศึกษาเรื่องนี้จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยตรงและ  
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแนวทางในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจ  
คนเข้าเมือง รวมทั้งยุทธวิธีดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีด้านการให้บริการ การ  
สืบสวนปราบปรามได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. ทัศนคติความพึงพอใจของชาวต่างชาติในเมืองพัทยา ต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจตรวจ  
คนเข้าเมือง มีผลกระทบต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จากผลการวิจัยพบว่า ชาวต่างชาติ  
ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ  
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกต่อชาวต่างชาติ จึงส่งผลให้  
ชาวต่างชาติมีทัศนคติต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องคำกล่าวของ Christian  
Gronroos ที่ว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ตาม  
เกิดขึ้น การเข้าเมือง มีผลกระทบต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จากผลการวิจัยพบว่า

ชาวต่างชาติใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติภารกิจบริการคือกิจกรรม ขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว หรือความต้องการของลูกค้าและนอกจากนี้ ยังกล่าวเพิ่มเติมด้านคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ (Perceived Service Quality) ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่ นั่น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected Quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality)

2. ทักษะความพึงพอใจของชาวต่างชาติในเมืองพัทยา เห็นว่าปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีผลต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จากผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพส่วนตัวที่สุภาพ เป็นมิตร การแต่งกายของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ส่งผลให้ชาวต่างชาติในเมืองพัทยา เห็นว่าปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีภาพโปสดีในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ร.ต.ต. เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพ ส่วนตัวที่เหมาะสมเป็นข้อสำคัญที่สุดในการสร้างภาพพจน์เพราะเป็นสิ่งแรกที่กระทบกับความรู้สึกของคนส่วนใหญ่เมื่อแรกพบเห็น เพราะจะก่อให้เกิดความประทับใจ ความนิยม เลื่อมใส ความน่าเชื่อถือมากหรือน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นลักษณะท่าที การแต่งกายที่เหมาะสม การพูดจา ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ภาพพจน์ที่ดีของบุคคลมีส่วนเสริมสร้างหน่วยงานให้มีภาพพจน์ที่ดีในความรู้สึกของประชาชนในที่นี้คือ ผู้รับบริการจากตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อผลแห่งความเชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชนต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

### 1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งการที่นักสื่อสารหรือผู้มีหน้าที่ให้บริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ ก็ต่อเมื่อทำให้ผู้ใช้บริการบรรลุความต้องการ ดังนั้นเพื่อให้บริการได้อย่างประทับใจ จำเป็นต้องนำหลักจิตวิทยา และการสื่อสารมาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สมควรจะมีความเป็นนักสื่อสารที่ดีและพร้อมจะให้บริการเท่าที่จะทำได้ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ Christian Gronroos ที่กล่าวถึงหลัก 6 ประการที่จะให้การบริการได้อย่างมีคุณภาพ (The Six Criteria of Good Perceived Service Quality) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องสัมผัสกับชาวต่างชาติอย่างใกล้ชิดสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ในการพิจารณาเลือกสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาทำหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อจะได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวดังกล่าวจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายเรียบร้อย สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ (Service Mind) ในทุกเมื่อ

2) เนื่องจากภารกิจของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเป็นการบริการแก่ชาวต่างชาติในรูปแบบต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายซึ่งในบางครั้งต้องมีการใช้กำลังและเครื่องพันธนาการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองควรได้รับการอบรมได้ทราบถึงหลักและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล หลักจิตวิทยา และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาติดต่อรู้สึกว่าคุณมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับ ตลอดจนได้รับสิทธิตามอย่างกฎหมายอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามหลักสากล นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองควรได้รับการอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างและรักษาภาพพจน์ เนื่องจากภาพพจน์เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ามาติดต่อรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) จำนวนจุดบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยเห็นว่าปัจจุบันจำนวนจุดบริการมีน้อย และสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในพื้นที่คับแคบ ไม่เพียงพอเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนจุดบริการให้มาก และกระจายครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในบริเวณที่มีชาวต่างชาติพักอาศัย โดยเฉพาะบริเวณที่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ หรือมีจัดให้มีการบริการเคลื่อนที่ออกไปบริการตามสถานที่นั้น ๆ

1.2 ข้อเสนอแนะด้านกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ผู้วิจัยพบว่าชาวต่างชาติหลายท่านจากบางประเทศไม่เข้าใจถึงภารกิจของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองของไทย ดังนั้น ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองควรจะมีการประชาสัมพันธ์ภารกิจของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยเริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์องค์กร (Corporate Image) ให้แก่ ชาวต่างชาติ ตั้งแต่โอกาสแรกที่ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในเขตประเทศ เช่น บริเวณท่าอากาศยาน ท่าเรือ จุดเข้าออกผ่านแดน โดยควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง นำเอกสารแผ่นพับ ออกเผยแพร่และแจกจ่ายแก่ชาวต่างชาติและการแสดงสื่อประชาสัมพันธ์อย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อให้ชาวต่างชาติรู้จักสัญลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองพร้อมสถานที่ติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้มีโอกาสเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้ชาวต่างชาติได้รักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานของตนมากขึ้น

ดังนั้นสิ่งที่เป็นหัวใจในการประชาสัมพันธ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองซึ่งจะละเอียดไม่ได้ คือ การวางแผนประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบและครบวงจร โดยเน้นการสร้างภาพพจน์องค์กรเพื่อให้ บุคคลทั่วไปมีความเข้าใจในภารกิจของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอย่างชัดเจน และนอกจากนี้เจ้าหน้าที่ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทุกคนเป็นตัวแทนของหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามภารกิจและนโยบายของ หน่วยงาน ซึ่งในขณะที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแต่งเครื่องแบบออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจตราให้บริการ ช่วยเหลือแก่ชาวต่างชาติ ก็นับว่ากำลังทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับกองบังคับการตำรวจตรวจคนเข้า เมืองและกรมตำรวจ ซึ่งเปรียบเสมือนสื่อบุคคลที่กำลังเผยแพร่ภาพลักษณ์ในทุก ๆ ด้านให้ปรากฏแก่ ชาวต่างชาติโดยทั่วไป

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาข้อพิพาทและความสัมพันธ์กับต่างประเทศที่จะตามมา ภายหลังเมื่อมีการจับกุมชาวต่างชาติกระทำความผิด โดยเฉพาะกฎหมายที่ได้มีการแก้ไขปรับปรุงขึ้น ใหม่ เช่น การห้ามมิให้เข้ามาในราชอาณาจักรตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 1/2558 ลงวันที่ 27 พ.ศ 2558 เรื่องการไม่อนุญาตให้คนต่างด้าวบางจำพวกเข้ามาในราชอาณาจักร โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2559 รัฐบาลกรมออบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแปลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ชาวต่างชาติเป็นภาษาสากล เพื่อแจกจ่ายให้กับชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และต่างชาติที่ พักอาศัยในประเทศไทย โดยขอความร่วมมือไปยังสถานประกอบการประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่ ที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ต่อไป

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีชาวต่างชาติในเมืองพัทยา ที่สามารถพูด เขียน อ่านและเข้าใจในภาษาอังกฤษได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งเคยได้ใช้บริการเพื่อรับความช่วยเหลือจาก ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการที่เป็น ชาวต่างชาติพร้อมทั้งศึกษาถึงกลยุทธ์ที่จะทำให้ประชากรกลุ่มนี้มีทัศนคติต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจ คนเข้าเมืองในเชิงบวก ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้คงไม่สามารถจะสรุปเป็นภาพพจน์ โดยรวมของตำรวจ ทั้งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา 90 วัน เฉพาะในพื้นที่ เมืองพัทยาเขตใกล้เคียงเท่านั้น ดังนั้นหากมีผู้จะศึกษาวิจัยเพิ่มเติม ขอเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรจะทำการศึกษาวิจัยกลุ่มเป้าหมายที่เป็นชาวต่างชาติและชาวต่างชาติซึ่งใช้ภาษา อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารด้วย เพื่อให้ทราบถึงภาพพจน์ของตำรวจตรวจ คนเข้าเมืองในสายตาของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้น ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนไม่น้อย และจะได้ นำข้อมูลที่ได้ รับมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้มีคุณภาพดีขึ้น

2.2 หากจะให้การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีความชัดเจนมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างกว้างขวาง ควรนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปทำการศึกษาในแต่ละประเด็นให้ละเอียด

โดยเฉพาะปัจจัยที่กระทบต่อภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองซึ่งจะทำให้ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง

2.3 หากจะศึกษาวิจัยเรื่องนี้เพิ่มเติม ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ และมีปริมาณประชากรจำนวนมาก เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยในแต่ละพื้นที่มาเปรียบเทียบหาข้อสรุปเกี่ยวกับภาพพจน์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่อไป

### บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). รายงานสถิติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2558. กรุงเทพฯ: เอกสารอัดสำเนา.
- เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ. (2540). การสร้างและรักษาภาพพจน์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- เตรียม ตันติเวชกุล. (2540). "กรมตำรวจกับภาพพจน์ใหม่ที่ต้องการ" ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่งการประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. รวบรวมและจัดพิมพ์โดย พรทิพย์ พิมลสินธุ์ พิมพ์ครั้งที่ 4
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เอส.อาร์.พรินต์ติ้ง.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2528). การวิจัยแนวทางกำหนดนโยบายและพัฒนาหลักสูตรนักบริหารระดับกลางในหน่วยงานพลเรือนสวนกลาง. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- Brown J.A.C. (1972). Brown. **Techniques of Persuasion: From Propaganda to Brainwashing.** London: Cox. And Whyman Ltd.
- Johe, P. Kotter and Dan S. Cohen. (2002) **The Heart of Change** New York: Harvard Business school Publishing.



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้  
กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง  
ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อภิษฐา อยู่พร้อม

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รองศาสตราจารย์ ดร. ชมสุภัค ครุฑทะเล

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ สุมิตรา เรืองพิระกุล

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง และ (4) ศึกษาความต้องการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ลงทะเบียน จำนวน 405 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.93 และ 0.97 ตามลำดับ และแบบสัมภาษณ์ความต้องการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ โดยภาพรวมและด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพ
2. ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก



3. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง

4. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความต้องการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้สูงสุด 3 อันดับแรกในด้านกายภาพ ได้แก่ ต้องการให้ภายในห้องเรียนมีจำนวนพัดลมเพิ่มขึ้น มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็ว และมีโต๊ะสำหรับนั่งพักผ่อนและอ่านหนังสือจำนวนมากขึ้น และด้านจิตวิทยา ได้แก่ ต้องการความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ใกล้ชิดกัน มีมิตรภาพ ความอบอุ่น และการพูดคุยกัน เพื่อน รุ่นพี่ รุ่นน้องมีการช่วยกันเรียน แนะนำการเรียน และปรึกษาซึ่งกันและกัน และมีความรู้สึกสบายใจและสนุกสนานในการเรียน

### Abstract

In this thesis, the researcher is concerned to study the correlation between learning environment and self-directed learning readiness of selected Ramkhamhaeng University (RU) undergraduates.

Accordingly, the researcher determines (1) the levels at which the opinions concerning the learning environment of RU undergraduates are expressed; (2) the levels at which opinions are expressed in regard to the self-directed learning readiness of these undergraduates; (3) establishes the degree of correlation between learning environment and the self-directed learning readiness of the undergraduates; and (4) evaluates the need for learning environment as displayed by the undergraduates.

The sample population consisted of 405 RU undergraduates. The research instruments consisted of a questionnaire eliciting germane data regarding learning environment and self-directed learning readiness couched at the reliability levels of 0.93 and 0.97, respectively. Furthermore, an interview form appertaining to eliciting relevant data pertaining to the need for learning environment also served as a research instrument.

Insofar as concerns quantitative analysis, using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean (M), and standard deviation. In addition, Pearson's product moment correlation coefficient (PPMCC) method was employed.

Insofar as concerns qualitative methods, the researcher made use of content analysis and thence synthesized the results.

Findings are as follows:

1. The undergraduates under study exhibited levels of opinions concerning learning environment overall and in both the aspect of psychology and the physical aspect at a high level.

2. The self-directed learning readiness of the undergraduates overall and in the aspects at a high level.

3. Learning environment and self-directed learning readiness of the undergraduates showed overall correlation at the statistically significant level of .01. The correlation was found to be positive at a high level.

4. The undergraduates displayed need for learning environment at the first highest level in the physical aspect as follows: the need for more fans in classrooms; obtaining Internet signals rapidly; and more tables for rest and reading. In respect to the aspect of psychology were the following needs: good relationships and having friends with whom one had warm relations and with whom one could talk; friends, seniors and juniors who could assist one in learning and who could dispense advice and give counseling; and feeling comfortable with and enjoying learning.

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในปัจจุบันนี้ ทุกสิ่งทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เกิดเทคโนโลยีมากมายที่ไม่จำกัดในระยะเวลาซึ่งสามารถใช้ได้ตลอดเวลาและมีการเกิดขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการใช้ชีวิตของคนในปัจจุบันมาก การศึกษาและการเรียนรู้จึงไม่ได้เกิดขึ้นแต่เพียงในสถานศึกษาเป็นหลักอีกต่อไป เนื่องจากมีเทคโนโลยีเกี่ยวกับการศึกษาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และเรียนรู้ได้ทุกสถานที่และทุกเวลา (ไพฑูริย์ สีนลรัตน์, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับสังคมในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการแสวงหาความรู้การคิดและการพัฒนาด้านสติปัญญา เพื่อให้เป็นไปตามหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต แล้วก่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาสังคมที่สร้างสรรค์ (อมรรักษ์ สวนชูผล, 2558) และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการยกระดับคุณภาพทางการศึกษาและการเรียนรู้ให้มี

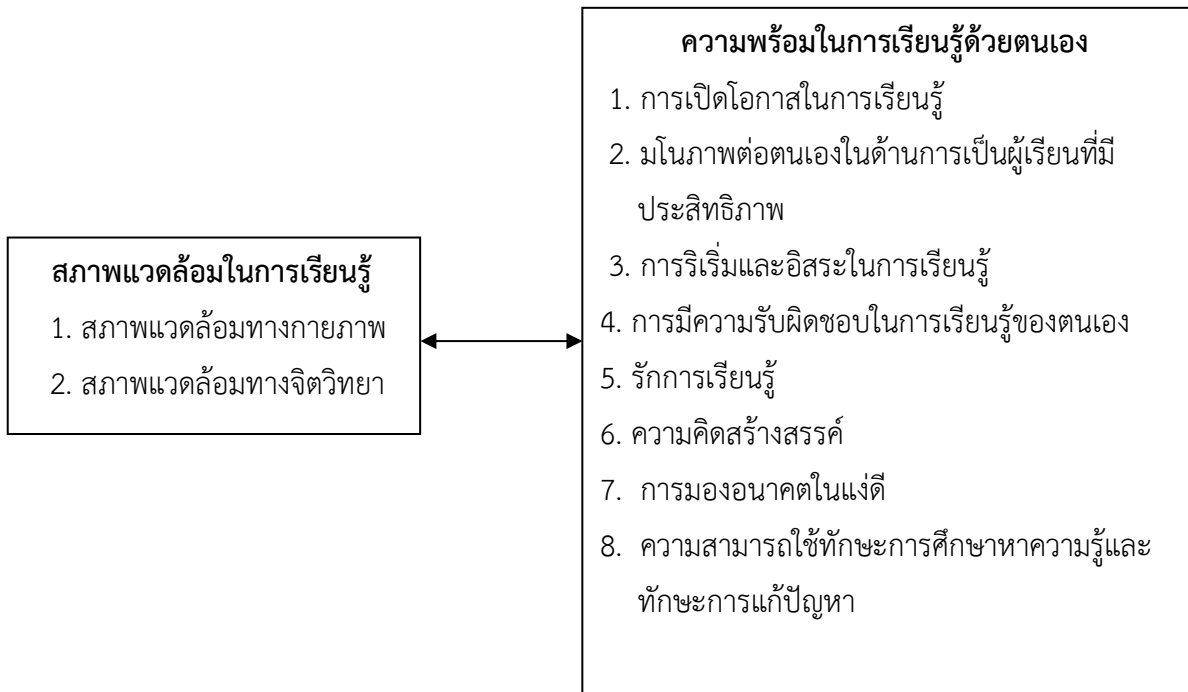
คุณภาพ รวมทั้งมีการปฏิรูปการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนรู้ โดยการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนและหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การวิจัยและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการสร้างสมรรถนะกำลังคนทั้งระบบการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาจนถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) ด้วยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสมซึ่งจะส่งผลดีต่อการตัดสินใจและการดำเนินชีวิตอย่างมีศักยภาพ (อมรรัตน์ จันทร์วงศ์, 2555) โดยผ่านการเรียนรู้ แต่การเรียนรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ จะเกิดการเรียนรู้ได้ดีนั้นยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้อีกด้วย (อุบลรัตน์ เฟิงสฤติย์, 2559)

จากสภาพปัจจุบันส่งผลให้จำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดชีวิตและเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นเกิดจากหลายปัจจัย อันได้แก่ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อจะนำไปสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อที่จะนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ได้วางแผนปรับปรุง พัฒนาสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. เพื่อศึกษาความต้องการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ลงทะเบียน จำนวน 115,584 คน จาก 9 คณะที่เป็นนักศึกษาส่วนกลาง (หัวหมากและบางนา) (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2560) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของYamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิโดยใช้อัตราส่วน 3:2:1 คณะที่มีจำนวนนักศึกษามากกว่า 30,000 คน มีกลุ่มตัวอย่างคณะละ 84 คน คณะที่มีจำนวนนักศึกษาอยู่ระหว่าง 10,000-30,000 คน มีกลุ่ม

ตัวอย่างคณะละ 54 คน คณะที่มีจำนวนนักศึกษาน้อยกว่า 10,000 คน มีกลุ่มตัวอย่างคณะละ 27 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน แล้วสุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาแต่ละคณะโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ข้อความเชิงบวกทั้งหมด มีคำตอบให้เลือกเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผ่านการตรวจสอบคุณภาพมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.93 และ 0.97 และแบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งมีโครงสร้าง เกี่ยวกับความต้องการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วได้แบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 405 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประมวลผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) และการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาสรุปความถี่และร้อยละ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลสภาพทั่วไป ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.00) ชั้นปีที่ 2 มากที่สุด (ร้อยละ 32.80) ศึกษาอยู่ในคณะรัฐศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 20.00)
2. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ด้านจิตวิทยา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$  และ  $3.71$  ตามลำดับ)
3. นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านรักการเรียนรู้และด้านการมองอนาคตในแง่ดี ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านการรับรู้ตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านการมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง ( $\bar{X} =$

3.97) ด้านความสามารถใช้ทักษะการศึกษาหาความรู้และทักษะแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.96$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และด้านการริเริ่มและอิสระในการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 3.80$ )

4. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความต้องการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ ด้านกายภาพ มีความต้องการ โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภายในห้องเรียนมีจำนวนพัดลมจำนวนเพิ่มขึ้น สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็ว และมีโต๊ะสำหรับนั่งพักผ่อนและอ่านหนังสือจำนวนมากขึ้น และด้านจิตวิทยา มีความต้องการ โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ใกล้เคียงกัน มิมิตรภาพ ความอบอุ่น และการพูดคุยกัน เพื่อน รุ่นพี่ รุ่นน้องมีการช่วยกันเรียน แนะนำการเรียน และปรึกษาซึ่งกันและกัน และมีความรู้สึกสบายใจและสนุกสนานในการเรียน

### สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ด้านกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 9 ข้อ และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องเรียนมีจำนวนเพียงพอและสะดวกต่อการเรียนรู้ แสงสว่างภายในห้องเรียนเพียงพอต่อการอ่านเอกสารการเรียน และห้องเรียนจัดเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ ทั้งนี้เนื่องมาจากภายในมหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมแก่การใช้งานของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นจอภาพ เครื่องฉายภาพ สื่อการสอน และเครื่องเสียงที่พร้อมใช้งาน โต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งสบาย พัดลมที่พร้อมใช้งานและเพียงพอที่จะช่วยให้อากาศถ่ายเทสะดวกขึ้น หลอดไฟที่ให้แสงสว่างเพียงพอสำหรับการอ่าน มีห้องเรียนที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา มีความสะอาด ไม่มีเสียงจากภายนอกรบกวนการเรียน และมีการถ่ายเทอากาศได้สะดวก มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการศึกษาและการให้บริการต่าง ๆ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้บริการ มีห้องสมุดที่ทันสมัย และมีการจัดมุมพักผ่อนและอ่านหนังสือที่มีความร่มรื่น สะอาดและสวยงามสอดคล้องกับ สมพิศ ไห้งาม (2549) ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยรามคำแหง (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยรามคำแหง (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ) ด้านอาคารสถานที่ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ด้านจิตวิทยา อยู่ในระดับมาก จำนวน 10 ข้อและระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดย



ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนและเลือกวิธีเรียน ผู้สอนมีการเตรียมการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น มีแผนการศึกษา และการสอบ และ การยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้เรียน ทั้งนี้เนื่องมาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีกลุ่มเพื่อนที่มีน้ำใจ ช่วยเหลือกันเรียน มีความเห็นอกเห็นใจกัน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้มีความรู้สึกสบายใจและมีความสุขในการเรียน รวมทั้งมีอาจารย์ที่มีความเมตตา สร้างความรู้สึกอบอุ่น มีความเป็นกันเองให้เกิดขึ้นในการเรียนการสอน ให้กำลังใจกัน ให้อิสระทางความคิดและการแสดงความคิดเห็น ยินดีให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ จึงเป็นสิ่งสนับสนุนให้นักศึกษาสนใจในการเรียนและเกิดการเรียนรู้มากขึ้นสอดคล้องกับ นันทพัทธ์ โนนศรีเมือง และอำภาศรี พอค้า (2558) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางการศึกษากับแรงจูงใจในการเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์ ด้านการสอนของอาจารย์ ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จากความเชื่อที่ว่า “ไม่มีใครแก่เกินที่จะเรียนรู้ สามารถนำมาใช้ในปัจจุบันได้ การค้นคว้าหาความรู้สามารถทำได้ตลอดเวลา และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจาก นักศึกษาเปิดใจที่จะเรียนรู้ในเรื่องใหม่ ๆ ที่ตนเองสนใจและยังไม่เคยเรียนรู้มาก่อน มีความพยายามที่จะเรียนรู้เนื้อหาการเรียนให้เข้าใจ นักศึกษามีความเข้าใจถึงโอกาสของการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนทุกเพศ ทุกวัยและสามารถ เรียนรู้ได้ตลอดเวลา การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเป็นการเรียนรู้ที่ดี ซึ่งนักศึกษาจะสามารถนำข้อคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับให้เข้ากับชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับ ทิพวิทย์ ชื่นนิยม (2556) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก

4. ด้านมโนภาพต่อตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เห็นคุณค่าและตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ มีความสนใจที่จะเรียนรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ และสามารถปรับตัวเพื่อที่จะได้เรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจาก นักศึกษาเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ จึงตั้งใจ ใฝ่ใจกับการเรียน สามารถคิดแบ่งเวลาในการเรียน การอ่านหนังสือ การค้นคว้าความรู้ต่าง ๆ และการ

ทำงานของตนเองได้ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา สอดคล้องกับ อรรถชัย ชายอินทร์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านภาพต่อตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการริเริ่มและอิสระในการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการริเริ่มและอิสระในการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เชื่อว่าการวางแผนกระบวนการเรียนรู้ที่ดีจะทำให้ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ มีการวางแผนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมั่นใจในการตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อมีการลงมือเรียนรู้สิ่งใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาสามารถอ่านบทเรียนต่าง ๆ แล้วทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ทั้งการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยจะให้อิสระในการเรียนจึงเป็นการสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถคิดและวางแผนการเรียนของตนเองได้ สอดคล้องกับ อรรถชัย ชายอินทร์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านความริเริ่มและอิสระในการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก

6. ด้านการมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เชื่อว่าตนเองสามารถเรียนรู้จนประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ความสนใจของตนเองทำให้เกิดความพร้อมที่จะศึกษาเรื่องที่ยากได้ และการวางแผนการเรียนอย่างเป็นระบบจะก่อให้เกิดความสำเร็จได้ตามเวลา ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษามีเป้าหมายของการเรียน คือ การสำเร็จการศึกษา มีความพยายามและกระตือรือร้นในการเรียน การอ่านตำราเรียน และศึกษาเนื้อหาวิชาที่เรียนตามช่องทางต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สำเร็จการศึกษาให้ได้ตามระยะเวลาที่ตนเองกำหนดและได้ตามแผนที่ตนเองวางไว้ สอดคล้องกับ อรรถชัย ชายอินทร์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก

7. ด้านรักการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านรักการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความก้าวหน้าในชีวิตและมักจะมาคู่กับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่

สำคัญที่สุดในการเรียนรู้ และมีความต้องการที่จะเรียนรู้เรียนรู้ในสิ่งที่ไม่เคยเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจาก นักศึกษามีความรักในการแสวงหาความรู้ใหม่ มีความสุขและสนุกสนานในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ และการที่มหาวิทยาลัยมีช่องทางความรู้ที่หลากหลาย เช่น มีบทเรียนออนไลน์ มีการให้บริการความรู้บนเว็บไซต์ นักศึกษาจึงเรียนรู้ได้อย่างสะดวก ได้ทุกที่และทุกเวลาและทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาสามารถค้นหาและศึกษาข้อมูลเหล่านี้เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ให้แก่ตนเอง จึงทำให้นักศึกษามีใจที่จดจ่ออยู่กับการเรียนรู้ที่น้อยอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ ทิพวิทย์ ชื่นนิยม (2556) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองงานการรักการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก

8. ด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถนำสิ่งที่คิดไปวิเคราะห์และนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้ วิธีการเรียนมีอยู่หลายวิธีที่จะเรียนรู้ในเรื่องเดียวกันได้ และมีวิธีการศึกษาที่แปลกใหม่และเหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่จะศึกษา ทั้งนี้เนื่องมาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และเป็นผู้ใหญ่ สามารถคิดได้หลายมุมมอง และคิดเรื่องใหม่ได้ สามารถคิดวิธีการที่หลากหลายเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันได้ สามารถคิดวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ตนเองเข้าใจในเนื้อหาแต่ละวิชาได้ โดยมีประสบการณ์เดิมมาเป็นส่วนสนับสนุนความคิดเหล่านั้น สอดคล้องกับ ทิพวิทย์ ชื่นนิยม (2556) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก

9. ด้านการมองอนาคตในแง่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการมองอนาคตในแง่ดี อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มองว่าการเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต เห็นว่าในอนาคตมีหนทางในความก้าวหน้า และยอมรับเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินการกระทำต่อไปอย่างดีที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากนักศึกษามีความเชื่อมั่นในตนเองสำหรับอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตนเองจะสามารถผ่านพ้นไปได้ แก้ไขได้ และมีทางออกด้วยความพยายามอย่างไม่มีที่สิ้นสุด มองทุกเหตุการณ์ในชีวิตคือ การเรียนรู้และเป็นการเปิดโอกาสใหม่ให้แก่ชีวิต และเป็นประสบการณ์ที่ดีแก่ชีวิต สามารถใช้ประสบการณ์เหล่านี้ที่ผ่านพ้นไปได้ไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับ อรทัย ชายอินทร์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ระดับ

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการมองอนาคตในแง่ดีอยู่ในระดับมาก

10. ด้านการมองอนาคตในแง่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการมองอนาคตในแง่ดี อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มองว่าการเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต เห็นว่าในอนาคตมีหนทางในความก้าวหน้า และยอมรับเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินการกระทำต่อไปอย่างดีที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากนักศึกษามีความสามารถที่จะใช้ทักษะต่าง ๆ ในตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การเรียนอย่างที่สุด ทั้งทักษะการอ่านในการศึกษาคำบรรยายและสื่อการสอนประเภทต่าง ๆ ให้เกิดความเข้าใจ มีทักษะการฟังบรรยายและฟังความคิดเห็นเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีทักษะการพูดและการเขียนเพื่อสื่อให้ผู้อื่นเข้าใจในเรื่องที่ตนเองต้องการสื่อสารได้ และทักษะในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเรียนได้ด้วยวิธีการที่หลากหลายที่ตนเองเคยเรียนรู้มา และนักศึกษามีความตระหนักถึงความสำคัญของทักษะเหล่านี้จึงทำให้นักศึกษาพัฒนาทักษะเหล่านี้ซึ่งนักศึกษาทุกคนสามารถฝึกฝนได้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของตนเอง สอดคล้องกับ สมุทร์ัน สมคะเน (2553) ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านความสามารถใช้ทักษะศึกษาหาความรู้และทักษะการแก้ไขปัญหา

11. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้กับความพร้อมในภาพรวมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนทั่วไป สามารถเข้ามาเรียนได้และมหาวิทยาลัยมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นผู้ใฝ่รู้และมีความรู้ มหาวิทยาลัยจึงมีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพและด้านจิตวิทยาที่สนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้ที่สำคัญมากสำหรับชีวิตประจำวันของสังคมปัจจุบัน เพื่อรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ สมุทร์ัน สมคะเน (2553) ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บรรณานุกรม

- อมรรักษ์ สวนชุมพล. (2558). **แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองกับการจัดการศึกษา**. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 9(1).
- ทิพวิทย์ ชื่นนิยม. (2556). **ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทพัทธ์ โนนศรีเมือง และอำภาศรี พอค้า. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางการศึกษากับแรงจูงใจในการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์**. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 5(1).
- ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. (2558). **ปรัชญาการศึกษาเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพิศ ไทงาม. (2549). **การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา ที่มีต่อสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยรามคำแหง (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)**. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. 9(2).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). **ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12**. เอกสารประกอบการระดมความคิดเห็นทิศทางแผนพัฒนาฉบับที่ 12. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุมลรัตน์ สมคะเน. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรรัตน์ จันทรวงศ์. (2555). **การเรียนรู้ด้วยตนเอง**. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/39420>
- อรทัย ชายอินทร์. (2554). **ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุบลรัตน์ เฟ็งสฤติย์. (2559). **จิตวิทยาการเรียนรู้**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



## การบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

วีระนุช จารวัฒน์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รองศาสตราจารย์ ดร. ภาวิตา ธาราศีสุทธิ

อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รองศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร. ศิริพงษ์ เสาภายน

อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดร. กัลยมน อินทุสตุ

อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตาม เพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 240 คน โดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประเมนค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ครูที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยด้านการบริหารวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูเพศหญิงมีการรับรู้ด้านวิชาการมากกว่าครูเพศชาย ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน



3. ครูที่มีสัญชาติต่างกัันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยด้านการบริหารงานงบประมาณมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูชาวไทยมีการรับรู้ด้านการบริหารงานโรงเรียนมากกว่าครูชาวต่างชาติ ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

4. ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยด้านการบริหารวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีวุฒิปริญญาโทมีการรับรู้ด้านการบริหารงานโรงเรียนมากกว่าครูที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

5. ครูที่มีประสบการณ์ต่างกัันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

6. ครูผู้สอนในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** บริหารโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน

## Abstract

Research aims are to investigate and to compare the teachers' perception on the International schools under the jurisdiction of the Office of the Private Education Commission Bangkok. 240 samples selected by gender, nationality, education background, working experiences and school sizes were respondents. The five rating scales questionnaire designed by the researcher was used for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance.

The findings are as the follows; 1) The perception of those who are the teacher in the international school are at the highest level. 2) Different gender of the teacher has no statistically different in the overall aspects, evidently, female teachers have the statistically significant than male teachers at the 0.05 level. 3) The difference in the nationality of the teachers was not significantly the school management. As seen on the result, the budget management aspect was statistically significant at 0.05 level by Thai teachers' perception, while the others aspects have no difference. 4) Different

educational background of the teachers has no statistically significant in the overall aspects, however, the master degree teachers have the higher perception than bachelor degree teachers. 5). Teachers who have different working experiences have no difference in overall aspects of school management. 6) Teachers who work in different school sizes have no difference in the overall aspects.

## บทนำ

การบริหารโรงเรียนเป็นการดำเนินการ การควบคุม การจัดการการบริการเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ในโรงเรียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนอันได้แก่ ครู นักเรียน หลักสูตร แบบเรียน อุปกรณ์ กิจกรรม บริการต่าง ๆ อาคารสถานที่ งานติดต่อสื่อสาร งานการเงินและงบประมาณต่าง ๆ งานบริหารโรงเรียนนั้น จะขึ้นอยู่กับขนาดของโรงเรียน ลักษณะของงาน และความคิดเห็นของผู้บริหาร

การบริหารโรงเรียนจึงเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากรในโรงเรียนที่จะต้องร่วมกันดำเนินงานของโรงเรียนให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในสังคมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักเรียน พอจะสรุปได้ว่า การบริหารโรงเรียน คือ การดำเนินกิจการในโรงเรียน โดยบุคคลหลายฝ่าย เพื่อให้เด็กเรียนมีพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา ตลอดจนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมต่อไป (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และ กัลยมน อินทุสุต, 2558) สถานศึกษาหรือโรงเรียนเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญที่สุดในอันที่จะทำหน้าที่สร้างและพัฒนา “คน” ให้เป็น “มนุษย์” ที่มีคุณภาพสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขด้วยการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นความคาดหวังของสังคมที่มีต่อโรงเรียน จึงเป็นผลให้โรงเรียนต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพสูงตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด และได้รับการพัฒนาในทุกด้านตามความสามารถที่จะจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เป็นที่ยอมรับและสามารถเป็นแบบอย่างในด้าน “คุณภาพ” แก่โรงเรียนอื่นได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบและรูปแบบที่ใช้ในการบริหารงานโรงเรียนที่มีประสิทธิผล ซึ่งส่งผลถึง การพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันหมายถึง ความมีชื่อเสียงและการยอมรับอีกทั้งความภาคภูมิใจของบุคลากรในโรงเรียน เพื่อจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทุกฝ่ายเกิดความพยายามที่จะรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพ อีกทั้งการพัฒนาโรงเรียนอย่างไม่หยุดยั้งมีทิศทาง ในการพัฒนาที่ชัดเจน มั่นคง และสามารถหล่อหลอมเป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรที่มีคุณค่า ที่บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรที่เพียงพอในการบริหารจัดการ ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐาน ที่กำหนด ส่งให้นักเรียนเป็นคนดี คนเก่ง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขได้ (นงลักษณ์ เรือนทอง, 2550)

การศึกษาจึงต้องเร่งดำเนินการปฏิรูปการเรียนรู้ให้กับเด็กไทยได้เข้าก้าวสู่ Thailand 4.0 อย่างเป็นรูปธรรมในหลายด้านเช่นการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เป็นหัวใจสำคัญในการสื่อสารกับนานาชาติทั้งเพื่อการติดต่อสื่อสารการแลกเปลี่ยนความรู้การประสานความร่วมมือและการค้าขาย ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศและมีความสำคัญมากขึ้นทุกวัน รวมทั้งยังเป็นภาษากลางที่ใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ปัจจุบันโรงเรียนนานาชาติจึงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและกลายมาเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเนื่องจากผู้ปกครองหวังที่ปลูกฝังวัฒนธรรมระดับสากลที่ใช้ ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารให้กับบุตรหลาน สถานศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาการศึกษา จากที่กล่าวมานั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้นำทางการศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของสถานศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหารจะต้องมีเทคนิค วิธีการในการบริหารงานที่หลากหลาย สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดคุณภาพ และประสิทธิภาพ และนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารสถานศึกษายุคปฏิรูปการศึกษานั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนในโรงเรียน คือ ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปฏิรูปในการศึกษาจึงต้องมีศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

โรงเรียนนานาชาติเป็นโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ.2550 ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนเอกชน โรงเรียนนานาชาติเป็นสถานศึกษาที่ใช้หลักสูตรต่างประเทศ หรือหลักสูตร สถานศึกษาที่จัดทำขึ้นและใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอน โดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา และไม่ขัดต่อศีลธรรม แต่โรงเรียนต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ จึงต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาโดยต้องได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาทั้งจาก องค์กรต่างประเทศและภายในประเทศ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ในด้านการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนนานาชาติ และนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของโรงเรียน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบ การบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน

### สมมติฐานของการวิจัย

ครูที่มีเพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีการรับรู้ต่อ การบริหารโรงเรียนนานาชาติในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบข่ายงานบริหารสถานศึกษาภายในโรงเรียนนานาชาติในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมีการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

- 1.1 ด้านการบริหารวิชาการ
- 1.2 ด้านการบริหารงบประมาณ
- 1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล
- 1.4 ด้านการบริหารทั่วไป

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 58 แห่ง จำนวน 4,250 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2560 จำนวน 7 แห่ง จำนวน 240 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากร ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรัตน์ศักดิ์, บุญมี พันธุ์ไทย และสมจิตร เรืองศรี, 2559) ได้ตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 364 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random

sampling) แบบเป็นสัดส่วนตามขนาดของโรงเรียน สุ่มตัวแทนครูแต่ละขนาดตามสัดส่วน โดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

3. ระยะเวลาในการทำวิจัย ระหว่าง เดือน 1-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ การบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามค่าเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) พบว่า ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และหาค่าจำแนกรายข้อ โดยวิธี Item-Total Correlation และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการหาสัมฤทธิ์แอลฟา (alpha correlation) ของ Cronbach พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.88 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอน และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 การบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีทั้งหมด 4 ด้าน แต่ละด้านมีข้อความด้านละ 15 ข้อ

### การวิเคราะห์เครื่องมือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา โดยใช้ค่า t-test

4. เปรียบเทียบ การบริหารโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และ

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ไปทำการทดสอบ โดยวิธีของ Scheffé (Scheffé's method)

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

1. การรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ และขนาดของโรงเรียน สรุปได้ดังนี้

2.1 ครูที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยด้านการบริหารวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูเพศหญิงมีการรับรู้ด้านวิชาการมากกว่าครูเพศชาย ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูที่มีสัญชาติต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยด้านการบริหารงานงบประมาณมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูชาวไทยมีการรับรู้ด้านการบริหารงานโรงเรียนมากกว่าครูชาวต่างชาติ ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

2.3 ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยด้านการบริหารวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีวุฒิปริญญาโทมีการรับรู้ด้านการบริหารงานโรงเรียนมากกว่าครูที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

2.4 ครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

2.5 ครูผู้สอนในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้



1. ผลการศึกษาการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจจะเป็นเพราะว่า โรงเรียนนานาชาติมีการบริหารงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา คุณภาพการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและการบริการของโรงเรียนนานาชาติ ที่มุ่งจัดการศึกษาแก่ผู้เรียนทุกระดับให้เข้าใจเกี่ยวกับการเป็นสากลในด้านภาษาและวัฒนธรรมและเทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสาร ทำให้มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล ทำให้ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกัน เรียนรู้ซึ่งกันและกันตามความแตกต่างของผู้เรียนโดยผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะความเป็นผู้นำสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีสร้างพลังอำนาจให้แก่บุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานวิชาการและงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพและส่งเสริมให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้ในชีวิตจริง โรงเรียนนานาชาติเป็นสถานศึกษาทางเลือกของสังคมในด้านคุณภาพผู้เรียนการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนนานาชาติจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญผู้เรียนจะได้รับการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมต่อการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งแนวคิดแบบผู้เรียนเป็นสำคัญจะยึดการศึกษาแบบก้าวหน้าของผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้เรียนแต่ละคนมีคุณค่าสมควรได้รับการเชื่อถือไว้วางใจแนวทางนี้จึงเป็นแนว ทางที่จะ ผลักดันผู้เรียนไปสู่การบรรลุศักยภาพของตน โดยส่งเสริมความคิดของผู้เรียนและอำนวยความสะดวกให้เขาได้พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเป็นการ จัดกระบวนการเรียนรู้แบบใหม่ที่มีลักษณะแตกต่างจากการจัดกระบวนการเรียนรู้ แบบดั้งเดิมส่งเสริมให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้ในชีวิตจริงเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถมีทักษะและประสบการณ์และพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคลสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขสถานศึกษาให้ความร่วมมือกันระหว่างบ้านกับโรงเรียนและผู้ปกครองเป็นอย่างดีในการระดมทรัพยากรมาใช้เพื่อการจัดการศึกษาตามหลักการบริหารที่มีคุณภาพทำให้โรงเรียนที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ผู้ปกครองและชุมชนจึงส่งผลให้โรงเรียนนานาชาติที่มีคุณภาพเป็นทางเลือกของสังคมสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิวัตต์ ศรีดำรงค์ (2556) ศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่การเป็นโรงเรียนคุณภาพ: การศึกษาทฤษฎีฐานราก พบว่า ลักษณะของโรงเรียนคุณภาพ ประกอบด้วย 1) ลักษณะของโรงเรียนคุณภาพในมุมมองของผู้ที่อยู่ในปรากฏการณ์เป็นโรงเรียนที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสามารถแสดงภาวะผู้นำทั้งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวและพลังอำนาจตามอำนาจหน้าที่ในการกระตุ้นให้บุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานวิชาการและงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพจนเกิดคุณภาพและผลที่เกิดจากกระบวนการบริหารสามารถเป็นแบบอย่างให้โรงเรียนอื่นเพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารให้เกิดคุณภาพได้ 2) โรงเรียนคุณภาพมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามหลักการสำคัญ 2 อย่างคือคำนึงถึงความแตกต่างของผู้เรียนและส่งเสริมให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้ในชีวิตจริงซึ่งกระบวนการในการจัดการเรียนการสอนประกอบด้วย การคัดกรองนักเรียนเพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลจัดการเรียนให้เต็มเวลา

เต็มหลักสูตรเน้นการสอนซ่อมเสริมและต้องประเมินผลตามสภาพจริงโดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียน ให้ได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคลและสามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ของโรงเรียนอื่น

3) โรงเรียนคุณภาพเป็นโรงเรียนที่มีความร่วมมือกันระหว่างบ้านกับโรงเรียนและผู้ปกครองเพื่อร่วมมือกันในการพัฒนาผู้เรียนและระดมทรัพยากรมาใช้ในการจัดการศึกษาตามหลักการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในอันที่จะสนองตอบความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น 4) โรงเรียนคุณภาพเป็นโรงเรียนที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ผู้ปกครองและชุมชนยอมรับต้องการส่งลูกหลานมาเข้าเรียนเป็นทางเลือกของสังคมในการที่จะเลือกสถานศึกษาให้แก่ลูกหลานของตนเองเป็นไปตามภารกิจของโรงเรียนที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการศึกษา 5) โรงเรียนคุณภาพเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาในด้านคุณภาพผู้เรียนคุณภาพการจัดการเรียนการสอนคุณภาพการบริหารจัดการตอบสนองความต้องการของชุมชนและเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมที่ต้องการเห็นโรงเรียนทั่วประเทศมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะปัจจุบันโรงเรียนนานาชาติ เป็นทางเลือกของผู้ปกครองที่จะนำบุตรหลานของตนเข้าสู่ระดับสากลได้ เป็นการเตรียมบุคลากรไว้รองรับการเปลี่ยนแปลงของประเทศประชาคม และที่สำคัญ คือ ระบบการศึกษานานาชาตินี้ จะช่วยส่งเสริมบทบาทของประเทศไทยในการก้าวสู่ประชาคมนานาชาติ ได้เนื่องจากประเทศไทยในขณะนี้มีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ขณะเดียวกันต้องรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์และศักดิ์ศรีของประเทศไทยด้วย แต่ก็ไม่ลืมสอดแทรกขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทยอันดีงามในหลักสูตร เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคมไทยและสังคมนานาชาติ ตลอดจนงานพัฒนางานด้านวิชาการให้มีคุณภาพตลอดเวลา เกิดความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อให้ให้นักเรียนกล้าคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ กล้าแสดงออกเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกได้อย่างเต็มที่เท่ากับพัฒนา นักเรียนให้ออกไปเป็นบุคลากรในอนาคตที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ง่ายต่อการไปศึกษาต่อต่างประเทศ นับว่าโรงเรียนนานาชาติมีบทบาทในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงการศึกษาให้เข้ากับสถานะของสังคมไทยที่เปลี่ยนไป สอดคล้องกับบทความของ อุษา สมบูรณ์ (2554) กล่าวว่า ISAT ผลักดันโรงเรียนนานาชาติ สู่ Hub of Inter Education ซึ่งเป็นการพัฒนาการศึกษาที่มีคุณภาพและมุ่งเน้นที่เด็กเป็นสำคัญความพร้อมที่จะตอบรับความต้องการของผู้เรียนทั้งชาวไทยและต่างชาติที่มา จากทั่วทุกมุมโลกโดยมีโรงเรียนนานาชาติที่จัดการเรียนการสอนตามระบบอเมริกันหลักสูตรอังกฤษ หลักสูตรนานาชาติ International Baccalaureate-IB และหลักสูตรชาติอื่น ๆ โรงเรียนนานาชาติใช้หลักสูตรการเรียนการสอนแบบมาตรฐานของต่างประเทศ โรงเรียนจำเป็นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

การจัดตั้งและการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการโดยต้องผ่านการประเมินมาตรฐานการศึกษาจากสถาบันรับรองมาตรฐานสากลเช่นเดียวกับโรงเรียนนานาชาติทั่วโลกเช่น WASC, CIS และ CFBT ซึ่งเป็นองค์กรที่กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ให้การยอมรับพร้อมเข้ารับการประเมินระดับสากลทุก ๆ 5 ปีซึ่งถือเป็นการสร้างมาตรฐานให้กับโรงเรียนนานาชาติไทยให้ทัดเทียมโรงเรียนนานาชาติสากลโดยนักเรียนที่ผ่านการศึกษาระบบนานาชาติของไทยสามารถเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยชั้นนำได้ทั่วโลกสอดแทรกขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทย ซึ่งโรงเรียนนานาชาติโดยภาพรวมมีแนวจัดการศึกษาเพื่อให้เด็กได้รับประสบการณ์ตรงเกิดการเรียนรู้และได้พัฒนาทั้งด้านร่างกายอารมณ์จิตใจสังคมและสติปัญญาเป็นหลักสูตรที่ทันสมัย หลักสูตรสอนให้คิดวิเคราะห์ กล้าแสดงออก กล้าคิดต่าง ส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้ในรูปแบบภาคปฏิบัติงาน

การส่งเสริมคุณภาพโรงเรียนให้เกิดขึ้นจึงเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญในการบริหารงานวิชาการที่มีความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของผู้เรียนและการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอน โดยหลักสูตรต่างประเทศ ซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองว่าได้รับมาตรฐานตามหลักสากล และสถาบันนานาชาติในประเทศไทย ระบบการศึกษาของโรงเรียนนานาชาติไทยยังสอนในเรื่องของวิชาการที่ต้องเน้นหลักสูตรให้กับผู้เรียน ที่ส่งผลให้เด็กมีความรู้ สามารถสอบเข้าสถานศึกษาอื่น ๆ ได้อย่างไม่ยาก ขณะเดียวกันในด้านการจัดการเรียนการสอน ผู้ปกครองตระหนักและรับรู้ว่างานโรงเรียนนานาชาติได้สร้างสภาพแวดล้อมของการเรียนการสอนให้เด็กนักเรียนกล้าแสดงออก กล้าลงมือปฏิบัติมีกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย ตามความถนัดและความสนใจของผู้เรียน ส่งผลให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่สมบูรณ์แบบ โรงเรียนนานาชาติมีการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพทางด้านวิชาการ ส่งผลต่อทางเลือกที่ดีเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้เรียน การพัฒนารูปแบบการจัดการทางด้านวิชาการ การเรียนการสอนจึงเป็นนโยบายที่สำคัญขององค์กร เพื่อให้มีแนวทางทางการจัดการและพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่ภาคปฏิบัติที่โรงเรียนนานาชาติได้ดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนที่ว่า ให้โรงเรียนจัดกระบวนการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้ผู้เรียนได้คิดและปฏิบัติให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และได้รับการฝึกฝนให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2556) ศึกษาเรื่อง ปี 56 นักเรียนนักศึกษาอิตเรียนหลักสูตรอินเตอร์ พบว่า กลยุทธ์ที่โรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยใช้ คือการใช้หลักสูตรต่างประเทศ และได้รับมาตรฐานจากสถาบันต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้หลักสูตรต่างประเทศ และการได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันนานาชาตินั้นก็เพื่อให้โรงเรียนและนักเรียนเป็นที่ยอมรับของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั่วโลก ง่ายต่อการไปศึกษาต่ออย่างต่างประเทศ

ส่วนการสอดแทรกวัฒนธรรมไทย และเป็นโรงเรียนที่ได้รับอนุญาตจดทะเบียนถูกต้องโดยกระทรวงศึกษาธิการ ก็เพื่อให้นักเรียนสามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องและรู้จักวัฒนธรรมไทย ซึ่งโรงเรียนจึงต้องมีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรกมล สิริภักดิ์ปรีดา และไกรชิต สุตะเมือง (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของผู้ปกครองไทยในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โรงเรียนนานาชาติสามารถสร้างสภาพแวดล้อมให้นักเรียนมีความกล้าแสดงออก และแสดงความคิดเห็น รวมทั้งการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2556) ศึกษาเรื่อง ปี 56 นักเรียนนักศึกษาอีดีเรียนหลักสูตรอินเตอร์ พบว่า กลยุทธ์ที่โรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยใช้ คือ การเรียนรู้ในรูปแบบภาคปฏิบัติงาน อาจจะเป็นเพราะการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความแตกต่างของนักเรียนได้ ทำให้การสอนเกิดประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของผู้เรียน อีกทั้งนักเรียนยังได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

1.2 ด้านการบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะโรงเรียนนานาชาติจะได้รับเงินสนับสนุนจากค่าธรรมเนียมการเรียนอย่างเดียว โรงเรียนนานาชาติเป็นกลุ่มโรงเรียนนโยบายพิเศษ ซึ่งไม่มีเงินอุดหนุนจากรัฐบาล จึงทำให้การบริหารงบประมาณของโรงเรียนนานาชาติจึงไม่ต้องขึ้นอยู่กับรัฐ ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงเรียนในการจัดค่าธรรมเนียมการเงินและงบประมาณเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการซึ่งการบริหารจัดการเพื่อความโปร่งใส งานงบประมาณต้องเป็นไปตามหลักการ กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับของสถานศึกษา ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงบประมาณของโรงเรียนตามระเบียบซึ่งคณะกรรมการบริหารโรงเรียนเป็นผู้กำหนดในด้านการจัดเตรียมงบประมาณ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านงบประมาณโรงเรียนเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์สามารถจัดทำข้อมูลเพื่อการวางแผนและการกำหนดงบประมาณให้เป็นไปตามต้องการ โดยผู้บริหารอาจมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงบประมาณทำหน้าที่ในการจัดทำและเสนอของงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณการดำเนินโครงการและจัดกิจกรรมทางการศึกษา ครูไทยและครูต่างชาติต้องรับทราบข้อปฏิบัติอย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน ส่งผลต่อการจัดเตรียมงบประมาณเป็นไปอย่างมีคุณภาพ นำไปสู่ขั้นตอนในการขออนุมัติงบประมาณ ซึ่งมีการชี้แจงรายละเอียดของโครงการและหลักเกณฑ์ รวมถึงขั้นตอนของการดำเนินการงบประมาณแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการอนุมัติงบประมาณ ตามหลักการและกระบวนการโดยการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์มาปฏิบัติงาน ในการเบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่าง ๆ เช่น งบประมาณประจำปี นอกจากนั้นมีการตรวจสอบ กำกับติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอนสนับสนุนการทำงานแบบลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม และรายงานผลการใช้งบประมาณ ส่งผลให้การดำเนินงานงบประมาณในโรงเรียนนานาชาตินั้น มีการดำเนินงานที่เป็นอิสระซึ่งจะมีความคล่องตัวและรวดเร็วตามบริบทของโรงเรียนแต่ละโรงเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพที่เป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุบล มีแสง อรสา จรุงธรรม และสุวรรณา โชติสุกานต์ (2556) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานงบประมาณของโรงเรียนในจังหวัดปทุมธานีพบว่า ด้านการบริหารการเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนมีการบริหารงานงบประมาณในเรื่องของการบริหารการเงินเป็นลำดับสำคัญที่สุดการที่โรงเรียนมีการบริหารงานงบประมาณในด้านการบริหารการเงินมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่าการเงินเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการซึ่งการบริหารจัดการงานงบประมาณต้องเป็นไปตามหลักการ กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ เพราะการบริหารงานงบประมาณถือได้ว่าเป็นเรื่องของการจัดการทางการเงินที่ละเอียดอ่อนและต้องมีความรอบคอบสมควรในการบริหารงานให้สอดคล้องกับงานและเงินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุคตน์นัท หวานฉ่ำ (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า สถานศึกษาให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์ในการจัดทำข้อมูลทรัพยากรอย่างเป็นระบบ มีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินโครงการและจัดกิจกรรมทางการศึกษา โดยมีการตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้งบประมาณของสถานศึกษาอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภาศิริ สุรพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อมาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดเทศบาล ภูมิภาคตะวันตก พบว่า การบริหารงานงบประมาณเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ประกอบกับต้องมีการตรวจสอบและรายงานผลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีนโยบายดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยมีการวางแผนในการออกแบบระบบงานธุรการอย่างเป็นระบบ วางแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาระบบ แผนระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา แผนเสนอของบประมาณ โดยการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสถานศึกษา ทั้งปริมาณ คุณภาพ เวลา ตลอดจนต้นทุน อีกทั้งมีการสนับสนุนการทำงานแบบลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมใช้ในการดำเนินงาน และได้มีการจัดสรรงบประมาณตามภารกิจ โครงสร้างสายงาน แผนงาน โครงการการเบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้ เป็นไปตามงบประมาณประจำปี มีการตรวจสอบ กำกับติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างเป็นขั้นตอน

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะการบริหารงานบุคคลนั้น ภาระคนเป็นงานที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง เพราะบุคคลเป็นผู้ดำเนินการกิจการทั้งหมดในสถานศึกษา



ปัจจัยของการศึกษาที่มีคุณภาพนั้น ครูผู้สอนเป็นบุคคลสำคัญที่จะส่งเสริมการศึกษาของผู้เรียนให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารจึงทุ่มเทกับระบบการคัดเลือกครูผู้สอนที่มีความสามารถและประสบการณ์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่ง และมีผลต่อการผลิตผู้เรียนที่มีคุณภาพสู่สังคม โดยการคัดเลือกครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ และจบการศึกษาตรงตามสาขาวิชาที่สอนส่งผลให้ครูมีองค์ความรู้ที่แท้จริงในการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้เรียน ประกอบกับการคัดเลือกอาจารย์ต่างชาติที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ในสาขานั้น ๆ โดยเฉพาะความเป็นเจ้าของภาษาจะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องซึ่งภาษาที่นักเรียนได้ประสบการณ์และเกิดความเคยชิน โดยเฉพาะครูต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษาเป็นผู้เชี่ยวชาญการใช้สำเนียงภาษาของตน ส่งผลให้การเรียนการสอนของครูต่างชาติมีความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นว่าผู้เรียนได้ความรู้พร้อมทั้งภาษาที่สร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครองในการนำบุตรหลานมาเรียนในโรงเรียนนานาชาติที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารโรงเรียนยังได้มีการประชุมสัมมนากับครูต่างชาติให้เข้าใจหลักสูตรที่สอนอย่างลึกซึ้ง ตรงกับครูไทย เพื่อปฏิบัติงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ครูผู้สอนมีการพัฒนาตนเองโดยผู้บริหาร ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถโดยให้มีการนิเทศครูผู้สอน ให้มีโอกาสในการศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของบุคลากร การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีการร่วมกันทำงานเป็นทีม เป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ นำมาสู่การพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ โดยยึดมั่นในระเบียบวินัย จรรยาบรรณ อย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของผู้สอนเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญและเป็นไปตามตามความต้องการของผู้ปกครอง ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปกครองที่คำนึงถึงการวางรากฐานการศึกษาของบุตรหลานของตนเองจากการโรงเรียนนานาชาติที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยนุช ทองทั่ว (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนไทย ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนนานาชาติหลักสูตรประเทศอังกฤษ ระดับประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารของโรงเรียนต้องทุ่มเทให้ระบบการคัดเลือกและพัฒนาครูผู้สอน รวมทั้งครูผู้ช่วย กอปรกับวิสัยทัศน์ด้านการส่งเสริมการศึกษาที่ชัดเจน ซึ่งครูผู้สอนควรมีความรู้และจบการศึกษาตรงตามสาขาวิชาที่สอน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2556) ศึกษาเรื่อง ปี 56 นักเรียนนักศึกษาอิติเรียนหลักสูตรอินเตอร์ พบว่า กลยุทธ์ที่โรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยใช้ คือ การสอนโดยตรงจากอาจารย์ต่างชาติที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ในสาขานั้น ๆ โดยตรง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูที่มีใบประกอบวิชาชีพครู จบสาขาที่ตรงกับวิชาที่สอน มีประสบการณ์การสอนจากต่างประเทศ และเป็นเจ้าของภาษาจะมีความเข้าใจลึกซึ้งในหลักสูตร และ



ตรงตามความต้องการของผู้ปกครองมากกว่า เนื่องจากผู้ปกครองไทยให้ความสำคัญกับสำเนียงการออกเสียงภาษาอังกฤษ

1.4 ด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะการบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษาถือเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงเรียนและมีความสำคัญไม่น้อย เพราะเป็นงานที่ต้องให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของโรงเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สถานศึกษาต้องให้ความใส่ใจในทุกด้าน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การให้บริการ จัดให้มีบริการเอื้ออำนวยความสะดวกทั้งด้านห้องสมุด ห้องพยาบาล ที่อำนวยความสะดวกสบาย รวมถึงความปลอดภัยที่ได้รับมาตรฐาน ผู้บริหารมีการเสริมหลักสูตรที่เหมาะสม โดยใช้สื่อการเรียน อุปกรณ์ และเทคโนโลยีมีคุณภาพและทันสมัยเหมาะสม สื่อการสอนบางประเภทจะใช้เหมือนในต่างประเทศ และสอดคล้องต่อบทเรียน เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการจัดการหลักสูตร รวมถึงการเรียนการสอนทั้งที่เป็นบทเรียนและเป็นเครื่องมือให้กับผู้สอนที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้เรียนรู้จักวิธีการคิดวิเคราะห์ สามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในแต่ละกลุ่มสาระได้ บูรณาการการใช้เทคโนโลยีเข้ากับการเรียนการสอนมาเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ รวมทั้งการสอบใช้ข้อสอบ ตลอดจนการตรวจให้คะแนนที่ได้รับมาตรฐานสากล โรงเรียนนานาชาติมีจุดเด่นทางด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทันสมัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน โดยใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนสำหรับโรงเรียนนานาชาติผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้นำที่มีสายตากว้างไกล และมีความกล้าพอที่จะดำเนินการการบริหารจัดการโดยเฉพะงานบริหารทั่วไปให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม อีกทั้งยังมีทัศนคติในการทำงานเพื่อมุ่งที่คุณภาพของผู้เรียน และคำนึงในการให้บริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้เรียน ร่วมกันพัฒนาบรรยากาศภายในสถานศึกษาเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพ และทักษะในการดำเนินชีวิตเพื่อให้ผู้เรียนได้รู้จักกล้าแสดงความคิดเห็น การเสริมสร้างทำให้ด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียนนานาชาติมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ รองรับกิจกรรมที่หลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีความทันสมัย สถานที่และบรรยากาศแวดล้อมภายในโรงเรียน เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้โรงเรียนนานาชาติโดดเด่น โดยเฉพาะอาคารสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการสื่อและอุปกรณ์เพื่อให้ครูผู้สอนและนักเรียนมีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ด้วยตนเอง เรียนอย่างมีความสุข และสนุกสนาน ห้องสมุดที่ดีและมีคุณภาพไม่ใช่เพียงแต่มีอาคารสถานที่ที่ดีเท่านั้น แต่มีทรัพยากรห้องสมุดที่ดี หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีระบบและการบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการคือ ครูผู้สอนและนักเรียนได้รับประโยชน์สูงสุด และบริเวณอาคารสถานที่ให้ความปลอดภัยในการเรียน จัดสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศที่ดี มีความเป็น

ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาดร่มรื่น เอื้ออำนวยและคำนึงถึงประโยชน์ ในส่วนห้องปฏิบัติการใน แต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ มีห้องเรียนมีอุปกรณ์ครบถ้วน สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ เหมาะสม สภาพแวดล้อมโดยรอบมีบรรยากาศร่มรื่น และได้พักผ่อนหย่อนใจภายในบริเวณโรงเรียน สิ่ง เหล่านี้เป็นแรงผลักดันให้ครูผู้สอนและผู้เรียนมีคุณภาพเพราะโรงเรียนที่ดีจะเป็นรากฐานที่สำคัญให้ นักเรียนเติบโต หล่อหลอมเพื่อออกสู่สังคมอย่างเข้มแข็ง และเป็นประชากรที่มีคุณภาพต่อไปสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ อินทิดา บริบูรณ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การจัดสภาพโรงเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ของนักเรียนเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริม การศึกษาเอกชน พบว่า ด้านการให้บริการ การจัดบริการเอื้ออำนวยความสะดวกทั้งด้านห้องสมุด ห้องพยาบาล โรงอาหาร และการจัดกิจกรรมเสริมความรู้ให้ประสบการณ์นอกจากการเรียนการสอน ส่งเสริมให้นักเรียนมีความพร้อมในการเรียน มีความรู้ความเข้าใจ ให้ความสะดวกสบาย ความ ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจแก่นักเรียนอย่างมีความสุข ถือเป็นกระบวนการบริหารจัดการ ของโรงเรียนอีกประการหนึ่งในการจัดสภาพการเรียนรู้ด้านการให้บริการแก่นักเรียนได้อย่างครบถ้วน และมีคุณภาพ เนื่องจากนักเรียนมีความสะดวก มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เหมาะสม ช่วยให้นักเรียน สามารถพัฒนาการเรียนรู้และศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรกมล ลีภักดิ์ปริดา และไกรชิต สุตะเมือง (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของผู้ปกครองไทยในการส่งบุตรหลาน เข้าเรียนโรงเรียนนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยเห็น ความสำคัญกับ สื่อการสอนที่ใช้เหมือนในต่างประเทศ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภณีย์วิจิตร กสิกรไทย (2556) ศึกษาเรื่อง ปี 56 นักเรียนนักศึกษาอิตเรียนหลักสูตรอินเตอร์ พบว่า กลยุทธ์ที่ โรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยใช้ คือ สื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล ส่วนสถานที่และ บรรยากาศ สภาพแวดล้อม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรกมล ลีภักดิ์ปริดา และไกรชิต สุตะเมือง (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของผู้ปกครองไทยในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนนานาชาติในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ในส่วนของตัวแปรด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใน การส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนนานาชาติ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภณีย์วิจิตร กสิกรไทย (2556) ศึกษาเรื่อง ปี 56 นักเรียนนักศึกษาอิตเรียนหลักสูตรอินเตอร์ พบว่า กลยุทธ์ที่โรงเรียน นานาชาติใช้ คือ การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานที่และ บรรยากาศแวดล้อมภายในโรงเรียน ถือเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงเรียน สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของอินทิดา บริบูรณ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การจัดสภาพโรงเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของ นักเรียนเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา เอกชน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด และบริเวณอาคารสถานที่ให้ความปลอดภัยในการเรียน การจัด

สภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศที่ดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาดร่มรื่น เอื้ออำนวย และคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้สอยที่คุ้มค่า เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ สมรรถนะหลัก และคุณธรรมที่พึงประสงค์ของนักเรียน ซึ่งมีการที่ห้องเรียนมีอุปกรณ์ ครบถ้วน มีห้องสมุดที่มีหนังสือให้บริการหลากหลาย มีห้องปฏิบัติการในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ อย่างเหมาะสม และได้พักผ่อนหย่อนใจกับบริเวณรอบโรงเรียนด้วยความปลอดภัย จะช่วยให้นักเรียนสามารถดึงศักยภาพของตนเอง และมุ่งมั่นในการหาความรู้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลต่อ พัฒนาการของผู้เรียนอย่างรอบด้าน

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ สัญชาติ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นสำคัญในการ อภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านเพศ จากผลการวิจัยสรุปว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียน นานาชาติในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เพราะในปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีความเท่า เทียมกันในทุกด้าน ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ มีการพัฒนาทักษะ และแสวงหาความรู้ได้อย่าง เสรี มีการเข้าถึงเทคโนโลยีในทุกโอกาส ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญต่อครูเพศชายและครูเพศหญิงอย่าง เท่าเทียมกัน ครูเพศชายและครูเพศหญิงต่างได้รับโอกาสความเท่าเทียมกันทางเพศระหว่างเพศชาย และหญิงมีสิทธิและหน้าที่เหมือนกัน และทุกคนมีโอกาสในสังคมเท่ากัน ความเท่าเทียมกันทางเพศยัง เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมและการแบ่งปันความรับผิดชอบทั้งในครอบครัวและสังคม หากเรื่องเพศ เป็นสิ่งปิดกั้นเราจากการได้เห็นข้อดีและข้อเสียของบุคคล สิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่การกีดกันและโอกาสที่ จำกัดของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ผู้หญิงจำนวนไม่น้อยที่ประสบความสำเร็จในการ ทำงาน จะเห็นได้ว่าเพศไม่ใช่สิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างทางความคิด ไม่มีการแบ่งแยก มีสิทธิ เสรีภาพในทางความคิด การวิพากษ์วิจารณ์ได้ตามกรอบของกฎหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภชัย ขาวพา (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนสำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อ พฤติกรรมการบริหาร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการบริหารจัดการของ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญต่อครูเพศชายและครูเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน ครูเพศชายและครูเพศหญิง ต่างได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ได้รับโอกาสในการพัฒนาการในด้านความรู้ความสามารถ และได้รับสวัสดิการ รางวัลต่าง ๆ เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยา ไชยศรี (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการใช้ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารในกลุ่ม โรงเรียนนครเขื่อนขันธ์ และคุ้มบางกระเจ้า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ

เขต 1 พบว่า การปฏิบัติงานในปัจจุบันผู้หญิงมีโอกาสเท่ากับผู้ชายในการทำงาน และก็มีผู้หญิงจำนวนไม่น้อยที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะเห็นได้ว่าเพศไม่ใช่สิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างทางความคิด เพราะแต่ละคนย่อมมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันไปตามสภาพงาน ในความเป็นจริงแล้วไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงก็อาจมีความคิดที่เหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยก มีสิทธิเสรีภาพในทางความคิด การวิพากษ์วิจารณ์ได้ตามกรอบของกฎหมาย

ยกเว้นด้านการบริหารวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูเพศหญิงมีการรับรู้ด้านวิชาการมากกว่าครูเพศชาย

2.2 ด้านสัญชาติ จากผลการวิจัยสรุปว่า ครูที่มีสัญชาติต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้เชื่อมโยงกับครู ในการทำงานอย่างมีความสุข เพราะการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการประสานงานที่ดีไม่ว่าจะเป็น ครูชาวไทย ครูชาวต่างชาติหรือครูสนับสนุน ร่วมงานกันเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ร่วมกันแก้ปัญหา แนะนำตักเตือนเพื่อนครูด้วยกัน เพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณภาพองค์การต่าง ๆ จะปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรหลายฝ่ายให้ความร่วมมือ และทำงานประสานกันอย่างดี ในการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนนานาชาติ ทั้งนี้ส่งผลต่อที่พัฒนาคุณภาพผู้เรียนไปสู่คุณภาพของสถานศึกษาและทำให้โรงเรียนนานาชาติมีคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมัธยา ลินะชุนางกูร (2552) ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษาการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนหลักสูตรสองภาษา: โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ พบว่า ผู้บริหาร ครูชาวไทย และครูชาวต่างชาติ ทุกคนให้ความเห็นเดียวกันว่า การทำงานที่โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการทุกวันนี้ทำอย่างมีความสุข เพราะมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการประสานงานที่ดีไม่ว่าจะเป็น ครูชาวไทย ครูชาวต่างชาติหรือครูสนับสนุน ร่วมงานกันเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ร่วมกันแก้ปัญหา แนะนำตักเตือนเพื่อนครูด้วยกัน มีสวัสดิการที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์การเรียนการสอนเมื่อครูมีความต้องการ ยกเว้นด้านการบริหารงานงบประมาณมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูชาวไทยมีการรับรู้ด้านการบริหารงานงบประมาณมากกว่าครูชาวต่างชาติ เพราะครูชาวไทยอาจมีภารกิจรับผิดชอบสมาชิกในครอบครัว จำเป็นต้องใช้จ่ายเงินมากกว่าครูต่างชาติ ประกอบกับรายได้ของครูชาวไทยน้อยกว่าครูต่างชาติ

2.3 ด้านวุฒิการศึกษา จากผลการวิจัยสรุปว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากร ครูผู้สอนที่ได้รับการฝึกอบรมวิชาชีพครูจึงสามารถทำงานทางด้านการศึกษาในระบบนานาชาติ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังได้รับประสบการณ์จากการทำงานในโรงเรียนที่

นอกเหนือจากการสอนส่งผลให้ครูผู้สอน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียน นานาชาติที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน การบริหารงานในโรงเรียนนานาชาติที่มีคุณภาพนั้น จึงต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ การคิดวิเคราะห์ และแก้ปัญหา สร้างความร่วมมือ ในการบริหารโรงเรียนให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน สร้างขวัญ และกำลังใจให้กับครูทุกคน อันนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงโรงเรียนให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับผล การศึกษาของ ประจวบ แจ้โพธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของครูต่อบทบาทบริหารในการ พัฒนาการงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสำนักงานเขตบึงกุ่ม สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ครูที่มี วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ผู้บริหารมีบทบาทในการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและ รายได้ไม่แตกต่างกัน เนื่องด้วยปัจจุบันเป็นยุคของสังคมแห่งการเรียนรู้ (knowledge-based Society) ครูสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ และหาความรู้เพิ่มเติมได้จากสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ (social network) ทำให้ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันรับรู้ มีความคิดเห็น และมองบทบาทของผู้บริหารโรงเรียน ไม่แตกต่างกันและเนื่องด้วยผู้บริหารจัดส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างเสมอภาค และเท่า เทียมกันตลอดจนผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยการสื่อสารที่เปิดเผยเข้าใจ ตรงกันทำให้เกิดความร่วมมือ มีความสามัคคีนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นแนวเดียวกันขององค์กร ยกเว้น ด้านการบริหารวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีวุฒิปริญญา โทมีการรับรู้มากกว่าครูที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เนื่องจากครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทได้รับความรู้จากการศึกษาอบรมในขณะที่เรียนและสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ในโรงเรียนได้ อย่างดี จนเกิดความชำนาญ ในด้านใดด้านหนึ่งพิเศษ ทั้งได้ศึกษางานวิจัยเพิ่มเติมในหลักสูตรปริญญา โททำให้มีขอบเขตของความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อจะได้สามารถนำสิ่งที่ได้ศึกษาเพิ่มเติมมาพัฒนาตนเองและ งานที่รับผิดชอบ

2.4 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน จากผลการวิจัยสรุปว่า ครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีการ รับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้เพราะครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการ ทำงานต่างกันโรงเรียนนานาชาติต่างมีความคิด การแก้ปัญหาที่ต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์จึงมองว่า องค์กรรวมของการบริหารงานโรงเรียนน่าจะมีเป้าหมายที่ตรงกัน คือ ความสำเร็จของการบริหารงานที่มี คุณภาพเพราะฉะนั้นถ้าเกิดมีปัญหาใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารจะมีวิธีการระดมสมองจากครumar่วมกันคิด แก้ปัญหาและมองภาพรวมขององค์กรในเป้าหมายเดียวกันจึงส่งผลให้ครูที่มีประสบการณ์ต่างการมี การรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณา รุ่งเรืองวณิชกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการ รับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาบางท่านมี



ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ต่างกันมองว่า เชิงความคิด การแก้ปัญหา การวิเคราะห์นั้น ขึ้นอยู่กับเหตุและผลของสถานการณ์ที่เผชิญ จึงมองว่า ผู้บริหารมีการแก้ปัญหาและมององค์รวมขององค์กรที่มีเป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จในภารกิจที่ร่วมกันดำเนินการ

2.5 ด้านขนาดของโรงเรียน จากผลการวิจัยสรุปว่า ครูผู้สอนในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีการรับรู้ต่อการบริหารโรงเรียนนานาชาติ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้เพราะระบบการบริหารจัดการของโรงเรียนทุกขนาด ต่างก็ยึดหลักเกณฑ์การจัดตั้งและดำเนินกิจการโรงเรียนนานาชาติของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เพื่อให้โรงเรียนนานาชาติมีคุณภาพและมีมาตรฐานที่สูงขึ้น ดำเนินการไม่ว่าหลักสูตรการเรียนการสอน การบริหารกิจการของโรงเรียน คุณสมบัติของครู จำนวนครู วัสดุอุปกรณ์ สภาพสิ่งแวดล้อมนั้นขนาดของโรงเรียนจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารโรงเรียน ซึ่งทุกโรงเรียนนานาชาติ เน้นการกระจายอำนาจให้บุคลากรทุกฝ่ายช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงาน โดยไม่มีการแบ่งเขาแบ่งเรา จึงทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพชรศิรินทร คำพิลา (2558) ศึกษาเรื่อง ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน ประถมศึกษา ขอนแก่น เขต 3 พบว่า การบริหารของสถานศึกษา มีบทบาทและภาระหน้าที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน คือ มุ่งจัดการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ได้กระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาไปยังสถานศึกษาโดยตรง ผู้บริหารสถานศึกษาต้องดำเนินการบริหารสถานศึกษาตามขอบข่ายภาระการบริหารและการจัดการสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารสถานศึกษา เพื่อนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน และอยู่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายการศึกษา ที่จัดโครงการการบริหารการศึกษาที่มีเอกภาพเชิงนโยบายที่เน้นระบบการกระจายอำนาจและยึดการมีส่วนร่วม

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารโรงเรียนนานาชาติตามการรับรู้ของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการบริหารวิชาการ โรงเรียนควรมีส่งเสริมหรือการแข่งขันให้นักเรียนได้ประสบความสำเร็จและสร้างชื่อเสียงในการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการกับโรงเรียนนานาชาติอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดเวลา



1.2 ด้านการบริหารงบประมาณ โรงเรียนจัดระบบสวัสดิการให้บุคลากรในโรงเรียนใช้  
งบประมาณที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ และดูแลทรัพยากร วัสดุครุภัณฑ์ให้คุ้มค่า

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล โรงเรียนกำหนดเกณฑ์คัดเลือกครูผู้สอนชาวต่างชาติที่ผ่าน  
การรับรองคุณภาพจากองค์กรต่างประเทศอย่างยุติธรรม

1.4 ด้านการบริหารงานทั่วไป โรงเรียนต้องดำเนินการจัดระบบสารสนเทศอย่างเป็น  
ระบบ/หมวดหมู่ ครอบคลุมทันต่อการใช้งานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลและนำไปใช้  
กับผู้เรียนในด้านการศึกษาค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนการสอน จัดระบบประเมินผลได้รวดเร็ว  
รวมทั้งระบบตรวจสอบผลการเรียน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพปัญหา แนวทางการแก้ไขการพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียน  
นานาชาติในประเทศไทย

2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารงานโรงเรียนนานาชาติ ตามการรับรู้ของนักเรียน  
ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการบริหารงานในโรงเรียนนานาชาติ เช่น  
ขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพการทำงาน และศึกษากลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ที่จะทำให้โรงเรียนนานาชาติมี  
คุณภาพ

### บรรณานุกรม

ทิวัดต์ ศรีดำรงค์. (2556). การบริหารสถานศึกษาสู่การเป็นโรงเรียนคุณภาพ: การศึกษาทฤษฎีฐานราก.

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

นงลักษณ์ เรือนทอง. (2550). รูปแบบการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพ. ปรัชญาดุษฎีนิพนธ์.

ดุษฎีนิพนธ์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประจวบ แจ้โพธิ์. (2557). ความคิดเห็นของครูต่อบทบาทบริหารในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม  
ของครูในโรงเรียนสำนักงานเขตบึงกุ่ม สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.

ประภาศิริ สุรพันธ์. (2550). การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อมาตรฐานด้านการบริหาร  
และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลภูมิภาคตะวันตก. วิทยานิพนธ์.  
มหาวิทยาลัย ศิลปากร.

- ปิยนุช ทองทั่ว. (2552). **ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนไทย ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน โรงเรียนนานาชาติหลักสูตรประเทศอังกฤษ ระดับประถมศึกษาใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.**
- พยอมชาติสมบุรณ์. (2560). **ทักษะบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- พรกมล ลีภักดีปรีดา. (2555). **แรงจูงใจของผู้ปกครองไทยในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน โรงเรียนนานาชาติใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรังสิต.**
- เพชรศรีรินทร์ คำพิลา. (2558). **ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐานประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.**
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และกัลยมน อินทุสุต. (2558). **การบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ. (2555). **การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานของโรงเรียนเอกชนนานาชาติระดับก่อน ประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา พ.ศ. 2550) 12 พฤษภาคม 2551. **ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 (ตอนพิเศษ 80 ง). หน้า 1-7.**
- รัตนภรณ์ วงศ์ศรีอ่อน. (2557). **พฤติกรรมการบริหารที่ทำให้เกิดประสิทธิผลการจัดการเรียนศึกษา ตามการรับรู้ครูกลุ่มโรงเรียนกรุงเทพ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- วิทยา ไชยศรี. (2559). **การศึกษาความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการใช้ทักษะการบริหารงานของ ผู้บริหารในกลุ่มโรงเรียนนครเขื่อนขันธ์ และคุ่มบางกระเจ้า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- ศุภชัย ขาวพา. (2554). **ความพึงพอใจของครูที่มีต่อพฤติกรรมบริหารของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). **ปี 56 นักเรียนนักศึกษาเตรียมหลักสูตรอินเตอร์. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2560, จาก [http://www.newsdatatoday.com/images/News/Bobby\\_KTC/2346-p.pdf](http://www.newsdatatoday.com/images/News/Bobby_KTC/2346-p.pdf).**

- สุมัธยา ลีนะขุนางกูร. (2552). **กรณีศึกษาการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนหลักสูตรสองภาษา : โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรศักดิ์ อมรัตน์ศักดิ์ และคณะ. (2559). **ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- อรอุมา รุ่งเรืองวณิชกุล. (2559). **ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อินทิรา บริบูรณ์. (2555). **การจัดสภาพโรงเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุบล มีแสง อรสา จรุงธรรม และสุวรรณา โชติสุกานต์. (2556). **การบริหารงานงบประมาณของโรงเรียนในจังหวัดปทุมธานี**. วารสารบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- อุษา สมบูรณ์. (2560). **ส. โรงเรียนนานาชาติฯ มองการณ์ไกลโลกในอนาคตเตรียมให้พร้อมกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลง**. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2560 จาก <https://www.thairath.co.th/content/479278>

การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้  
ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษานครปฐม เขต 1

สุรรัตน์ รอดแผ้วพาล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

รองศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล วิจิตรวรรณ

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารสถานศึกษา 2) ระดับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา 3) การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 334 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความตรง เท่ากับ 0.89 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารทั่วไปและด้านการบริหารงานบุคคล 2) ระดับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ทีมร่วมแรงร่วมใจ ชุมชนกัลยาณมิตร โครงสร้างสนับสนุนชุมชนแห่งการเรียนรู้ วิสัยทัศน์ร่วม ภาวะผู้นำร่วม การเรียนรู้และ การพัฒนาวิชาชีพ 3) การบริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการขับเคลื่อนต่อชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาเรียงตามอิทธิพลจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันทำนายการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา ได้ร้อยละ 71.20 โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้  $\text{ชุมชนแห่งการเรียนรู้} = .420^{**}(\text{การบริหารงานบุคคล}) + .294^{**}(\text{การบริหารทั่วไป}) + .217^{**}(\text{การบริหารงบประมาณ}) + 109^{**}(\text{การบริหารวิชาการ})$

**คำสำคัญ:** การบริหารงานสถานศึกษา ชุมชนแห่งการเรียนรู้

## Abstract

This research aimed to study: 1) the level of school administration 2) the level of professional learning community; and 3) school administration affecting propulsion of professional learning community. The research samples were 334 administrators and teachers in government schools in Nakornpathom Primary Educational Service Area 1, derived by proportional stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire value of IOC=0.89 and reliability =0.93. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and enter multiple regression analysis.

The findings of this research were as follows: 1) School administration; was at a high level both overall and in specific aspects. They were, in the ascending order, academic administration, budget management, general administration and personnel management. 2) The Professional learning community was at a high level both overall and in specific aspects. They were, in the ascending order, Collaborative Teamwork Caring community, Supportive structure, Shared Vision, Shared Leadership, Professional learning and development. 3) The school administration affecting propulsion of professional learning community all the aspects they were, in the ascending order personnel management, budget management, general administration and academic administration with statistical significance at .01 and predicted the professional learning community at the percentage of 71.20 by wrote the equation Professional learning community = .42\*\*( personnel management + .29\*\*( general administration) +.217\*\*(budget management) +109\*\*( academic administration)

**Keywords:** School Administration Professional Learning Community

## บทนำ

ประเทศไทยแม้จะมีความพยายามปฏิรูปการศึกษาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ดังกล่าวเช่นเดียวกัน นับตั้งแต่ความพยายามของคณะกรรมการวางแผนพื้นฐานเพื่อการศึกษาเมื่อ 4 ทศวรรษที่แล้ว มาจนถึงการตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ล้วนแล้วแต่เป็นการพยายามปรับรื้อระบบการศึกษาให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวสามารถตอบโจทย์การพัฒนาที่หลากหลายตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายว่าความพยายามดังกล่าว

ได้รับ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ความไม่ต่อเนื่องของการปฏิรูปตลอดจนการฝังรากลึกอยู่ในระบบ ราชการที่เต็มไปด้วยกฎ ระเบียบ ขาดความยืดหยุ่นและอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ทำให้ความพยายามของในรอบหลายทศวรรษที่ผ่านมาประสบความล้มเหลวโดยสิ้นเชิง การศึกษากลับกลายเป็นปัจจัยที่เหนี่ยวรั้งการยกระดับขีดความสามารถแข่งขันของประเทศ (สภาปฏิรูปแห่งชาติ, 2558)

งานวิจัยของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในรอบหลายทศวรรษที่ผ่านมา มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงระบบปัญหาการศึกษาไทยในหลาย ๆ มิติ ปัญหาความด้อยประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการที่ฝังรากลึกอยู่ในระบบราชการยังนำมาสู่ปัญหาที่ลดทอนคุณภาพการศึกษาหลายด้าน ปัญหาการจัดการศึกษาในระดับสถานศึกษาซึ่งเป็นระดับปฏิบัติ คือ เวลาสอนของครูไม่ครบตามหลักสูตร โดยเฉพาะระดับชั้นพื้นฐาน ครูไม่สามารถจัดการเรียนการสอนได้เต็มเวลาตามหลักสูตร เนื่องจากครูต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานอื่นการร่วมกิจกรรมของชุมชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ การปฏิบัติงานตามโครงการพิเศษของต้นสังกัดในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคความรู้มากมายที่มีการเปลี่ยนแปลง ถ่ายโอน และเชื่อมโยงทั่วถึงกันอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงปลายนิ้วทำให้เกิดการพัฒนาทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วโลกที่เปลี่ยนแปลงไปยังส่งผลต่อวิธีการเรียนรู้ของผู้เรียน (Trilling and Fadel, 2009; วิจารย์ พานิช, 2554) การเปลี่ยนเช่นนี้เป็นสัญญาณเตือนว่าการทำงานและการเรียนรู้ของวิชาชีพครูไม่สามารถทำอย่างโดดเดี่ยว แบ่งแยกกันทำตามสายงาน หรือทำงานภายในกรอบแนวคิดเดิมที่มุ่งเน้นเนื้อหาเพื่อสอนมากกว่าการเรียนรู้ การทำหน้าที่ที่สำคัญของครู คือการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้นักเรียนทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ตามเจตนารมณ์ของหลักสูตร นวัตกรรมใหม่ที่จะให้ครูมาร่วมกันพัฒนาการเรียนการสอนที่ได้รับการเผยแพร่คือ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) เป็นการพัฒนาแนววิธีการเรียนรู้และพัฒนาขององค์กรแบบโรงเรียน เป็นการรวมตัว รวมใจ รวมพลัง ร่วมมือกันของครู ผู้บริหาร และนักการศึกษาในโรงเรียน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังที่ Hord (1997) ได้กล่าวว่าการรวมตัวกันมีนัยยะแสดงถึงการเป็นผู้นำร่วมกันของครู เปิดโอกาสให้ครูเป็น “ประธาน” ในการเปลี่ยนแปลง (วิจารย์ พานิช, 2555) การมีคุณค่าร่วม และวิสัยทัศน์ร่วมกัน ไปถึงการเรียนรู้ร่วมกัน และการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ อย่างสร้างสรรค์ร่วมกัน เป็นแหล่งสำหรับ “ปฏิสัมพันธ์” ลด “ความโดดเดี่ยว” ของมวลสมาชิกวิชาชีพครูของโรงเรียน กระบวนการพัฒนานี้ครูที่ทำได้ทันที ไม่ต้องรอใครสั่งการ ลงทุนน้อย ไม่ต้องทิ้งเด็ก ๆ ตาตาๆ ไปอบรมทีละหลายๆ วัน เพราะ PLC ใช้ห้องเรียนเป็นหน้างาน ทำแล้วพัฒนาและแก้ปัญหาเด็กได้ตรงประเด็น ใช้ปัญหาของเด็กเป็นตัวตั้งในการทำงานของครู ร่วมกันทำแผนการสอน ร่วมกันสังเกตการสอน และร่วมกันวิพากษ์ ทำซ้ำจนเกิดนวัตกรรมการเรียนรู้ เมื่อมีนวัตกรรมเกิดขึ้นจึงเชื่อได้ว่า เด็ก ๆ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ โรงเรียนก็



ดำเนินการต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้นการบริหารสถานศึกษาการปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จต่อแบบแผนการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหาร และครูผู้สอนต้องมีความรับผิดชอบต่อการมีวิสัยทัศน์ การฟื้นฟูพันธกิจ การชี้แนะและปฏิบัติตาม หลักสูตรและการสอน การสนับสนุนบรรยากาศทางบวก การสนับสนุนความสัมพันธ์ในชุมชน โรงเรียน และการพัฒนาโรงเรียนใหม่ประสิทธิภาพในการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า การบริหารสถานศึกษาเป็นภารกิจหลักของผู้บริหารที่จะต้องกำหนดแบบแผน วิธีการ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบ เพราะถ้าระบบไม่ดีจะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่น ๆ ของหน่วยงาน ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานนั้นบรรลุจุดหมายที่วางไว้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา จึงเห็นความสำคัญในการที่จะศึกษา การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารที่มีผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1
2. ศึกษาระดับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1
3. ศึกษาการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1

### สมมติฐานการวิจัย

การบริหารสถานศึกษาส่งผลกระทบต่อขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1

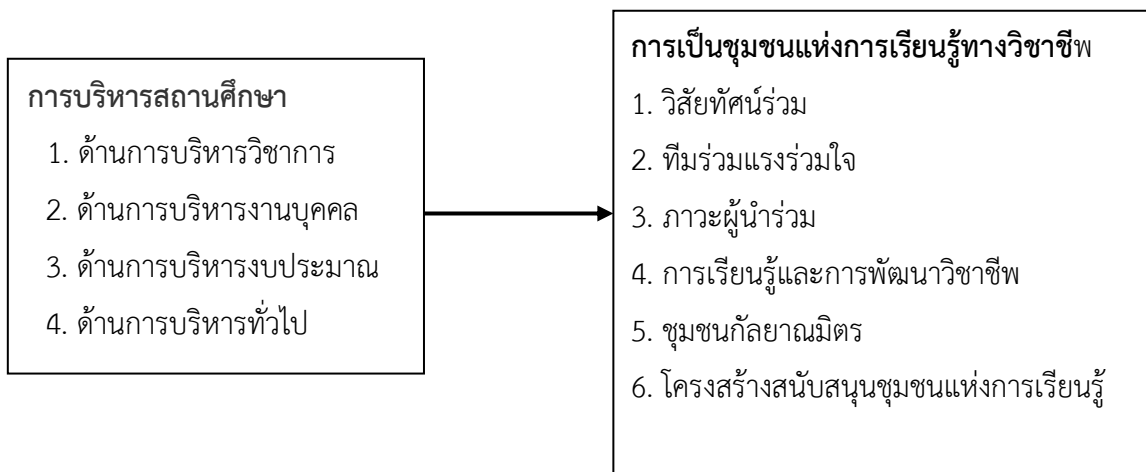
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการประมวลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัยประกอบด้วยการบริหารสถานศึกษา 4 ด้าน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้แก่ 1) ด้านการบริหารวิชาการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคล 3) ด้านการบริหารงบประมาณ และ 4) ด้านการบริหารทั่วไป และการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพตามองค์ประกอบ

ของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในบริบทสถานศึกษา ที่มาจากข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์จากเอกสาร ทั้งในประเทศและต่างประเทศนำเสนอ เป็น 6 องค์ประกอบ คือ 1) วิสัยทัศน์ร่วม 2) ทีมร่วมแรงร่วมใจ 3) ภาวะผู้นำร่วม 4) การเรียนรู้ด้วยการพัฒนาวิชาชีพ 5) ชุมชนกัลยาณมิตร 6) โครงสร้างสนับสนุนชุมชน แห่งการเรียนรู้ (สำนักพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2560)

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวนทั้งหมด 334 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต 5 ระดับ วิเคราะห์ความตรงของแบบสอบถาม (validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณา มีค่า IOC ทั้งฉบับ เท่ากับ .89 และความเที่ยง (reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.93

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว ไปรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอความอนุเคราะห์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2. ดำเนินการส่งแบบสอบถามจำนวน 334 ฉบับ ไปยังโรงเรียนที่มีผู้บริหารและครูกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการไปเก็บข้อมูลด้วยตัวเองและใส่ในช่องเอกสารของแต่ละโรงเรียน ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากแบบมาตราประมาณค่า ระดับการบริหารสถานศึกษาโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมและรายด้าน
3. วิเคราะห์ระดับการการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมและรายด้าน
4. วิเคราะห์การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ใช้การวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (enter multiple regression analysis)

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ระดับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า ระดับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารทั่วไป และด้านการบริหารงานบุคคล
2. การวิเคราะห์ระดับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับ

มากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือทีมร่วมแรงร่วมใจ ชุมชนกัลยาณมิตร โครงสร้างสนับสนุนชุมชนแห่งการเรียนรู้ วิสัยทัศน์ร่วม ภาวะผู้นำร่วม และการเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ

3. วิเคราะห์การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนชุมชนแห่ง การเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 พบว่า การบริหารสถานศึกษา ในด้านการบริหารวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การบริหารทั่วไป เป็นตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการและสามารถอธิบายความผันแปรของการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.01 โดยค่าประสิทธิภาพในการทำนาย ( R Square) มีค่า = .712 ซึ่งแสดงว่า การบริหารวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การบริหารทั่วไป ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ และสามารถทำนาย การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ได้ร้อยละ 71.20

### สรุปผลการวิจัย

#### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับการบริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารทั่วไปและด้านการบริหารงานบุคคล

2. ระดับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ทีมร่วมแรงร่วมใจ ชุมชนกัลยาณมิตร โครงสร้างสนับสนุนชุมชนแห่งการเรียนรู้ วิสัยทัศน์ร่วม ภาวะผู้นำร่วม การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ

3. การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 เรียงตามอิทธิพลจากมากไปน้อย คือการบริหารงานบุคคล การบริหารทั่วไป การบริหารงบประมาณ และการบริหารวิชาการ และสามารถร่วมกันทำนายการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ได้ร้อยละ 71.20

## อภิปรายผล

1. การบริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการ บริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารทั่วไปและด้านการบริหารงานบุคคล ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานศึกษาใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 มีกระบวนการในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน ในการบริหารด้านวิชาการ สถานศึกษามีการทำให้ ความเข้าใจกับคณะครู เกี่ยวกับเป้าหมายทางวิชาการของสถานศึกษา ให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผน เสนอแนวทางในการบริหารและจัดการด้านการบริหารวิชาการของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการเป็น ชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีการส่งเสริมให้ผู้ปกครอง และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ ที่มี ระบบ มีประสิทธิภาพ มีการวางแผน มีการติดตาม เป็นที่พึงพอใจของทั้งผู้บริหารและครู ในด้านของ การบริหารงานบุคคล สถานศึกษาวางแผนการพัฒนาวิชาชีพครูที่จำเป็นต่อครูและที่ครูต้องการ ผู้บริหารสนับสนุนให้ครู เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพครู ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับการเป็นชุมชนแห่ง การเรียนรู้ มีการวางแผนเรื่องอัตรากำลัง ให้เพียงพอต่อจำนวนห้องเรียนและนักเรียน เพราะความสำเร็จของ งานนั้นขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ที่จะพัฒนาคุณภาพของการศึกษาให้มีศักยภาพมีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การการบริหารสถานศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากร ในด้านการบริหารงบประมาณ สถานศึกษามีการร่วมกัน

วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดสรรครั้งต่อไป บุคลากรทุก ฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ในการจัดสรรงบประมาณ และสถานศึกษาได้จัดให้มี คณะกรรมการในการตรวจสอบการใช้งบประมาณ มีการรายงานการใช้งบประมาณ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ส่วนในด้านการบริหารทั่วไป ผู้บริหารมีการนิเทศ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ทำให้งานหรือกิจกรรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ สถานศึกษามีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้คณะครูปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ และมีการวางแผนและ จัดระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา และ นอกจากนั้นสถานศึกษายังได้ดำเนินกิจกรรมและกระบวนการต่าง ๆ ในสถานศึกษา เพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารจัดการที่มีระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีบุคคลที่รับผิดชอบ เข้าร่วมดำเนินการมีรูปแบบ ขั้นตอน กติกา และวิธีดำเนินการ มีทรัพยากรสนับสนุน และพัฒนา ผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ขาวนวล (2551) ที่พบว่า การบริหารงานสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เพราะใน การบริหารสถานศึกษามีข้อช่วยและภารกิจที่ผู้บริหารต้องวางแผน จัดกำลังคน มอบหมายงานให้ เหมาะสมให้กับผู้ปฏิบัติ ขณะเดียวกันผู้บริหารจะต้องติดตาม ควบคุมให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีบทบาทในการบริหารงานทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านวิชาการ การจัดหางบประมาณ เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้ ขณะเดียวกันผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำ และตัดสินใจในการพัฒนาบุคลากร มอบหมายงานที่เหมาะสม ตรงความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับงาน และในขณะเดียวกันสถานศึกษาจะต้องจัดสรรทรัพยากรสำหรับสนับสนุนดูแลในด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับการวิจัยของ พรณรัตน์ ดลชนเจริญวัฒน์ (2558) ที่พบว่า บทบาทการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษากลุ่มที่ 5 อำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เพราะบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ต่อการเสริมสร้างพัฒนาให้การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่องค์กรในภาพรวมและผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้คอยควบคุม นิเทศกำกับ ติดตามการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตามนโยบาย เป้าหมายและแผนการจัดการศึกษา บทบาทการบริหารสถานศึกษาจะต้องบริหารกลุ่มบุคลากรภายในสถานศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาทุกด้าน ตั้งแต่งานวิชาการ งานบุคลากร งานธุรการการเงิน อันส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาควบคุมดูแล การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการศึกษา

2. การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ทีมร่วมแรงร่วมใจ ชุมชนกัลยาณมิตร โครงสร้างสนับสนุนชุมชนแห่งการเรียนรู้ วิสัยทัศน์ร่วม ภาวะผู้นำร่วม และการเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ ทั้งนี้เนื่องมาจาก นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่ให้ความสำคัญในเรื่องการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มีการจัดอบรม ให้ความรู้ทั้งครู และผู้บริหาร รวมทั้งยังได้นำเรื่องของ การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มาเป็นหลักเกณฑ์ และเงื่อนไข ในการขอมี หรือขอเลื่อนวิทยฐานะของครู ที่กำหนดให้ ครูทุกคนที่จะขอมีหรือขอเลื่อนวิทยฐานะต้องมี ชั่วโมง PLC อย่างน้อย 50 ชั่วโมง ใน 1 ปีการศึกษา จึงทำโรงเรียนแต่ละแห่งมีการรับรู้และตื่นตัวมากขึ้น จนเกิดกิจกรรม กระบวนการต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการสถานศึกษาจากแนวทางดำเนินการแบบดั้งเดิมที่เคยผ่านมาไปสู่การพัฒนาสถานศึกษาให้มีความเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ขึ้นภายในโรงเรียน

3. การบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เรียงตามอิทธิพลจาก



มากไปน้อย คือการบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานวิชาการ และสามารถร่วมกันทำนุบำรุงเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ร้อยละ 71.20 ทั้งนี้เนื่องมาจากการบริหารงานทั้ง 4 ด้านมีความสำคัญ ต่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ รวมทั้งในการสร้างความเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้

### ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะที่ควรนำไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ให้ครูเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนการพัฒนาวิชาชีพครูที่จำเป็นต่อครูและที่ครูต้องการ

1.2 สนับสนุนให้ครูเข้าร่วม กิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพครู สร้างขวัญกำลังใจด้วยการกล่าวชมเชย ให้ประกาศเกียรติคุณ หรือรางวัล ในการปฏิบัติงานการวางแผนเรื่องอัตรากำลังให้เพียงพอต่อจำนวนห้องเรียนและนักเรียน เพื่อไม่ให้ครูต้องแบกรับภาระในการสอน หรือการทำงานด้านอื่นที่มากเกินไป

1.3 มีการมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล

1.4 มีระบบการนิเทศสังเกตครูเพื่อการพัฒนาวิชาการ ไม่ใช่เพื่อการประเมิน

1.5 ให้มีการเสริมพลังอำนาจ และสร้างขวัญกำลังใจด้วยการกล่าวชมเชย ให้ประกาศเกียรติคุณ หรือรางวัล เพื่อเป็นการเสริมแรงและเป็นแรงผลักดันเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารงาน ที่ส่งเสริม ความเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพที่มั่นคง และยั่งยืนต่อไป

1.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนที่ดำเนินการด้านการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพที่ประสบผลสำเร็จ

1.3 ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนว่ามีผลต่อคุณภาพด้านการสอนของครู ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน หรือประสิทธิผลของโรงเรียนในด้านอื่น ๆ

1.4 ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารงานบุคคล ที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

## บรรณานุกรม

- พรณรัตน์ ดลธนเจริญวัฒน์. (2558). บทบาทการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่ม  
เครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษากลุ่มที่5อำเภอคลองหลวง สังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม  
2561 จาก [http://www.ptu.ac.th/StudentServe/input/thesis/\[1\]\[100916112429\].pdf](http://www.ptu.ac.th/StudentServe/input/thesis/[1][100916112429].pdf)
- วิจารณ์ พานิช. (2554). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: ตาปลาไลเคชั่น  
จำกัด.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิ  
สดศรีสฤษดิ์วงศ์
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2556) รายงานการจัดทำยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษา  
ขั้นพื้นฐานให้เกิดความรับผิดชอบ. [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url  
=https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2014/05/std\\_2014\\_05\\_22.pdf](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2014/05/std_2014_05_22.pdf)
- สภาปฏิรูปแห่งชาติ. (2558). วาระปฏิรูปที่ ๑๖: การปฏิรูประบบการจัดการศึกษา วาระปฏิรูปที่ ๑๗  
: การปฏิรูประบบการคลังด้านการศึกษา (ด้านอุปสงค์) วาระปฏิรูปที่ ๑๘: การปฏิรูป  
ระบบการเรียนรู้. สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กรุงเทพมหานคร.
- สำนักพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). คู่มือประกอบการอบรมการขับเคลื่อน  
กระบวนการ PLC “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ” สู่อสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร.
- เอกลักษณ์ ขาวนวล. (2551) การบริหารงานสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
กาญจนบุรี เขต 4 . การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Hord, S.M. (1997). **Professional Learning Communities: Communities of continuous  
inquiry and improvement.** Austin: Southwest Educational Development  
Laboratory.
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). **21st Century Skills: Learning for Life in Our Times.**  
San Francisco, CA: John Wiley & Sons.

## สมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริม และพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระสืบสานแนวพระราชดำริ

จุฑามาศ น้อยนาช

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ 2) เพื่อประเมินสมรรถนะ **จุฑามาศ น้อยนาช** สมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ใช้วิธีเชิงปริมาณเพื่อศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน ขั้นที่ 2 ใช้วิธีเชิงคุณภาพเพื่อประเมินสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ โดยการจัดการสนทนาแบบกลุ่ม จากผู้ทรงคุณวุฒิ 16 ท่าน

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) สมรรถนะด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 2) สมรรถนะด้านด้านทักษะ และ 3) สมรรถนะด้านความรู้

2. ผลการประเมินสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ ทั้ง 3 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 สมรรถนะของพนักงานในพื้นที่ต้นแบบฯ ด้านความรู้ (Knowledge) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความรู้ที่สำคัญ 4 ข้อ คือ 1) มีความรู้ความเข้าใจโดยเชื่อมั่นศรัทธาในการนำองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริมาใช้แก้ปัญหาของชุมชน นำไปสู่การพัฒนาหลักของการพัฒนาประเทศ 2) มีความรู้และความเข้าใจองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริ ที่สถาบันฯ ใช้เป็นแนวทางการทำงาน (ความรู้ 6 มิติ หลักการทรงงาน และหลักการ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา) 3) มีความเข้าใจข้อมูลพื้นฐาน วิถีชีวิต วัฒนธรรม (ภูมิสังคม) ในพื้นที่ปฏิบัติงาน 4) เข้าใจหลักการ แนวทาง วิธีการปฏิบัติงานเชิงพื้นที่ หรือการพัฒนาเชิงพื้นที่ (Area Base Approach) ตามแนวทางของสถาบันปิดทองหลังพระฯ

2.2 สมรรถนะของพนักงานในพื้นที่ต้นแบบฯ ด้านทักษะ (Skill) อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีทักษะที่สำคัญ 4 ข้อ คือ (1) ความสามารถในการนำแนวทางการดำเนินงานของสถาบันฯ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานพื้นที่ (2) ความสามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ชนบท ทุรกันดาร ที่ห่างไกล การทำงานในพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะ ร่วมกับราษฎรกลุ่มเป้าหมาย (3) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทุกระดับทุกหน่วยงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้บรรลุผลสำเร็จ (4) ความสามารถถ่ายทอด สื่อสารติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้อง ตามเป้าหมายการของสถาบันฯ

2.3 สมรรถนะของพนักงานในพื้นที่ต้นแบบฯ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes) ในระดับมากทุกข้อ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกที่สำคัญมี 5 ข้อ ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าหรือลับหลัง ทั้งเรื่องการปฏิบัติตรงตามระเบียบการปฏิบัติงานและระเบียบทางการเงิน ไม่แสดงพฤติกรรมส่อการทุจริต 2) ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ รักษาผลประโยชน์ของสถาบันฯ ปกป้อง ดูแลไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ผลกระทบด้านลบ 3) การมุ่งมั่นและความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย/งานในหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนด 4) การแสดงออกด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอก ควบคุมอารมณ์ของตนเองให้แสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม 5) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและปรับเปลี่ยนความคิดให้สอดคล้องกับสถานการณ์

**คำสำคัญ:** สมรรถนะ, สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ

## Abstract

In this thesis, the objective of the researcher is to examine (1) the competencies of employees of the Institute for the Promotion and Development of Good Deeds in accordance with Royal Initiatives in order to develop and enhance its activities. The researcher also evaluates (2) the competencies of employees in model areas in respect to activities designed to promote and enhance the Institute for the Promotion of Good Deeds in accordance with Royal Initiatives. In this mixed-methods research investigation, the researcher employed both quantitative and qualitative research methods. This research inquiry was divided into two steps. In Step One, the researcher used the quantitative method in establishing the competencies of the employees of concern. To this end, a questionnaire was used as a research instrument to collect germane data from 375 members of the sample population. In Step Two, the researcher utilized the

qualitative method in evaluating the competencies of the employees through the use of focus group discussions with 16 experts as discussants.

Findings are as follows:

(1) Competencies were found to be at a high level in all three aspects in the following descending order: (i) characteristics; (ii) skills; and (iii) knowledge.

(2) The evaluation of the three aspects of these competencies revealed the following details:

2.1 The competencies in the aspect of knowledge were found to be exhibited at a high level for all items. The four most important items of knowledge are the following:

(1) Having knowledge and understanding coupled with the belief and confidence to use the body of knowledge based on the Royal Initiatives to solve community problems leading to major developments conducive to improving the country;

(2) having knowledge and understanding of the body of knowledge based on Royal Initiatives that the Institute uses as guidelines for work performance (six-dimensions of knowledge; the principles governing Royal Initiatives and the principles of understanding, access, and development);

(3) having an understanding of basic information, ways of life, and culture (geosocial considerations) in the areas of work; and

(4) having an understanding of principles, guidelines, ways of carrying out work in the areas or an area-based approach based on the guidelines set forth by the Institute.

2.2 In regard to the competencies of the employees in model areas insofar as concerns the aspect of skills, it was found that they were evinced at a high level for all items. The four important skills are: (1) the capabilities to be able to adapt Institute guidelines for performance in the areas of work; (2) the capabilities to work in rural, infertile, and remote areas and areas with the target group of citizens having specific characteristics; (3) skills in working with others at all levels, in all agencies, and succeeding in solving problems together with those with whom one works; and (4) the

capabilities to correctly transmit, communicate, and coordinate activities in accordance with the Institute's goals.

2.3 Concerning the model areas, the competencies of the employees in the aspect of characteristics showed high levels for all items. There are five important characteristics: (1) face-to-face and behind-the-other's back honesty in regard to performing in accordance with work and financial regulations without engaging in corrupt behaviors; (2) performing work accurately and in accordance with rules and regulations, maintaining what is beneficial to the Institute, protecting the Institute from damage to its possessions and from negative effects; (3) determination and intention to perform the work assigned such that it shall be successful as determined; (4) behaving politely, modestly, and being friendly with both coworkers and outsiders in addition to controlling one's emotions so as to express oneself appropriately; and (5) acceptance of differences between individuals and being able to change one's ideas so as to be in consonance with situational changes.

**Keyword:** Competency, The Institute for the Promotion and Development of Good Deeds in accordance with Royal Initiatives

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมวันที่ 24 พฤศจิกายน 2552 เห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการจัดตั้ง “มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริและสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริจดทะเบียนจัดตั้งมูลนิธิเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2553 โดยมีพันธกิจ คือ การจัดการความรู้และส่งเสริมการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ อย่างเป็นระบบ กว้างขวางกระทั่งเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาประเทศ (มูลนิธิปิดทองหลังพระฯ. 255) พัฒนาพื้นที่ต้นแบบ สร้างระบบพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area base Approach) มุ่งเน้นระดับชุมชน ยึดถือความต้องการและศักยภาพของราษฎรในพื้นที่เป็นตัวตั้ง ตามแนวพระราชดำริ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา เพื่อเป็นต้นแบบการพัฒนาในรูปแบบใหม่ ที่เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน การดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 จนถึงปัจจุบัน มีการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบทั้งหมด 9 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดน่าน อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ อุทัยธานี กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส การทำงานของมูลนิธิปิดทองหลังพระฯ สามารถก่อตัวเป็นระบบในงานท้องถิ่นได้ ผลจากการพัฒนาพบว่า รูปแบบการประยุกต์ใช้



แนวพระราชดำริสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย ทั้งปัญหาความยากจน ความเหลื่อมล้ำ การฟื้นฟูธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินโครงการต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 1) ผู้นำการขับเคลื่อนในพื้นที่ มีความเข้าใจและสามารถบูรณาการกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง
- 2) ความเข้าใจของประชาชน มีความพร้อมที่จะ “ระเบิดจากข้างใน” คือความพร้อมที่ลงมือทำด้วยตนเอง ร่วมกันเรียนรู้ในสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองก่อน เพื่อนำไปสู่การขยายผล
- 3) ใช้ความต้องการเป็นหลัก เกิดจากการเห็นประโยชน์และเป็นเจ้าของกิจกรรมการพัฒนา
- 4) กระบวนการพัฒนา ต้องเกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

(มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ (ม.ป.ป.)

การดำเนินงานตามพันธกิจ สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระฯ เป็นเสมือนศูนย์กลางบูรณาการความร่วมมือของทุกภาคส่วน จำเป็นต้องมีบุคลากรในการทำงานที่เข้าใจแนวทางการทำงานของเป็นการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area base Approach) สิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนงาน คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของสถาบันฯสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้ คุณลักษณะของพนักงานจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องตระหนักถึง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระฯ ซึ่งเป็นองค์กรที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและราษฎรโดยตรง ดังนั้นการมีพนักงานที่มีสมรรถนะตรงตามเป้าหมายและพันธกิจของสถาบัน ย่อมส่งผลต่อให้การขับเคลื่อนการทำงานของพื้นที่ต้นแบบแต่ละแห่งให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ระยะเวลา สามารถสร้างรูปแบบการพัฒนาพื้นที่และขยายผลแนวทางการทำงาน อย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางหลักในการพัฒนาประเทศต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ
2. เพื่อประเมินสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ โดยกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะอาจแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes)
2. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยประชากรจาก 4 กลุ่ม ได้แก่ หัวหน้างานพื้นที่ต้นแบบ พนักงาน อาสาสมัครพัฒนาหมู่บ้าน (อสพ.) และราษฎรในพื้นที่ต้นแบบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 4,198 คน ดังนี้

### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ

McClelland ได้เขียนบทความเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือว่าเป็นจุดกำเนิดแนวคิดเรื่อง ชีตความสามารถ ที่อธิบายบุคลิกลักษณะของคนเปรียบเสมือน ภูเขาน้ำแข็ง (the iceberg model) (กรีติ คยียงยง, 2550) ปัจจุบันมีการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการ บริหารงานบุคคล และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดความแตกต่างจาก องค์กรคู่แข่งอื่น โดยมีนักวิชาการได้อธิบายแนวคิดนี้ในการนำไปปรับใช้ อารมณ์ ภูววิทยาพันธ์ุ (2555) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของสมรรถนะ (competency) จากโมเดลภูเขาน้ำแข็ง หรือ Iceberg Model ที่ประกอบไปด้วยส่วนที่อยู่เหนือน้ำและส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ด้วยการเปรียบเทียบ competency กับภูเขาน้ำแข็งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็นได้ชัด สามารถวัดและประเมินได้ง่าย ประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้จากห้องเรียนหรือห้องอบรม และทักษะ (skill) เกิดขึ้น จากการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติจนมีความชำนาญในเรื่องนั้น ทั้งนี้ทักษะจะประกอบด้วยทักษะด้านบริหาร (management skill) และทักษะในงานเฉพาะด้านหรือในเชิงเทคนิค (technical skill)

2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ หรือคุณสมบัติพิเศษส่วนบุคคล หรือพฤติกรรมที่แสดงออก (attributes) เป็นส่วนที่มองเห็นได้ยากกว่า ต้องอาศัยการสังเกตจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น ทั้งนี้ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ประกอบด้วย แนวคิด ลักษณะ ผู้บริหาร และแรงขับหรือแรงบันดาลใจ เป็นคุณสมบัติของพนักงานที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดหรือมีพัฒนาการ ตั้งแต่สมัยยังเด็ก เช่น ความละเอียดรอบคอบ มนุษยสัมพันธ์ การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ เป็นต้น

2. มุลินธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ และสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรม ปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริพันธกิจสำคัญขององค์กร คือ จัดการความรู้และส่งเสริมการพัฒนาตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยเชื่อมโยงองค์ความรู้และบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานสืบสานแนวพระราชดำริต่าง ๆ ภาครัฐ เอกชน วิชาการ ท้องถิ่น ชุมชน และประชาสังคม เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจนเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาประเทศอย่างเป็นระบบและยั่งยืน (มุลินธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ, 2558) ปัจจุบันมุลินธิและสถาบันฯ ได้ดำเนินการตามพันธกิจ โดยการสร้างพื้นที่ต้นแบบในการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ ทั้งสิ้น 9 จังหวัด ทั่วประเทศไทย เพื่อศึกษาค้นคว้ารูปแบบการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ สร้างทางเลือกการพัฒนาเพื่อเป็นต้นแบบของการประยุกต์ใช้แนวพระราชดำริของหน่วยงานอื่น ๆ มุลินธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ (ม.ป.ป.) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามกรอบยุทธศาสตร์มุลินธิฯ ซึ่งสรุปแนวทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การบูรณาการการขับเคลื่อนการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2559-2563) และหนึ่งในนั้น คือ การเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงาน โดยการยึดถือความคิด ความต้องการ ศักยภาพของประชาชนเป็นที่ตั้ง รับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนมากขึ้น (หลักการพัฒนามตามแนวพระราชดำริ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา) โดยประชาชนมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ เป็นเจ้าของ และสร้างต้นแบบการบูรณาการการทำงาน เชื่อมโยงราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ไปยังระดับอยู่รอด พอเพียง และยั่งยืน ตามลำดับ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) (สัมฤทธิ์ กางเพ็ง, 2559) โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีเชิงปริมาณเพื่อศึกษาสมรรถนะพนักงานประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 4,198 คน กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสูตรคำนวณของ Taro Yamane (ณรงค์ โพธิ์ฤกษ์นันท์, 2556) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าของความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 365 คน แต่ผู้วิจัยได้สำรองไว้ร้อยละ 3 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ พรรณนา หาค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentile) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และสมรรถนะแต่ละด้าน จากนั้นรวบรวมจัดลำดับสมรรถนะ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นที่ 2 การประเมินสมรรถนะพนักงานเป็นการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการจัดสนทนาแบบกลุ่มที่มีผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่ 12 คน (พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, 2559) ตามหลักการสนทนาแบบกลุ่มโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิที่มาให้ข้อมูลมีผู้ที่คุณสมบัติตรงตามที่กำหนดจำนวน 16 คน การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นการประเด็นที่ได้จากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมาวิเคราะห์โดยแยกเป็นกลุ่มข้อมูลสำคัญที่มีการกล่าวถึง ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะที่มีการให้ความเห็นการอธิบายถึงลักษณะของสมรรถนะที่พนักงานควรมี และเหตุผลที่พนักงานเลือกสมรรถนะ โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์การวิจัย

### ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ พบว่า พนักงานสถาบันฯ และราษฎรในพื้นที่ต้นแบบ สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ มีความเห็นต่อสมรรถนะของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานในพื้นที่ต้นแบบในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมแสดงออก ( $\bar{X} = 4.02$ ) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.80$ ) และด้านทักษะ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ ดังนั้นผลการศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ 1) สมรรถนะด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 2) สมรรถนะด้านด้านทักษะ และ 3) สมรรถนะด้านความรู้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม ดังนี้

1. ด้านความรู้ พบว่า 1) มีความรู้ความเข้าใจโดยเชื่อมั่นศรัทธาในการนำองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริมาใช้แก้ปัญหาของชุมชน นำไปสู่การพัฒนาหลักของการพัฒนาประเทศ 2) มีความรู้และความเข้าใจองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริ ที่สถาบันฯ ใช้เป็นแนวทางการทำงาน (ความรู้ 6 มิติ หลักการทรงงาน และหลักการ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา) และ 3) มีความเข้าใจข้อมูลพื้นฐาน วิถีชีวิต วัฒนธรรม (ภูมิสังคม) ในพื้นที่ปฏิบัติงาน

2. ด้านทักษะ พบว่า 1) ความสามารถในการนำแนวทางการดำเนินงานของสถาบันฯ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานพื้นที่ 2) ความสามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ชนบท ทุรกันดาร ที่ห่างไกล การ

ทำงานในพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะ ร่วมกับราษฎรกลุ่มเป้าหมาย และ 3) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทุกระดับทุกหน่วยงานและแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้บรรลุผลสำเร็จ

3. ด้านพฤติกรรมแสดงออก พบว่า 1) ความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าหรือลับหลัง ทั้งเรื่อง การปฏิบัติตรงตามระเบียบการปฏิบัติงานและระเบียบทางการเงิน ไม่แสดงพฤติกรรมส่อการทุจริต 2) ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ รักษาผลประโยชน์ของสถาบันฯ ปกป้อง ดูแลไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ผลกระทบด้านลบ และ 3) การมุ่งมั่นและความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย/งานในหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนด

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ซึ่งเป็นสมรรถนะพนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes) ตามแนวคิดของ Davic C McClland (Davic C McClland อ้างถึงใน สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ, 2550) ประกอบด้วย

1. สมรรถนะของพนักงานในพื้นที่ต้นแบบฯ ด้านความรู้ (Knowledge) อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความรู้ที่สำคัญประกอบด้วย 4 ข้อ คือ 1) มีความรู้ความเข้าใจโดยเชื่อมั่นศรัทธาในการนำองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริมาใช้แก้ปัญหาของชุมชน นำไปสู่การพัฒนาหลักของการพัฒนาประเทศ 2) มีความรู้และความเข้าใจองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริ ที่สถาบันฯ ใช้เป็นแนวทางการทำงาน (ความรู้ 6 มิติ หลักการทรงงาน และหลักการ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา) 3) มีความเข้าใจข้อมูลพื้นฐาน วิถีชีวิต วัฒนธรรม(ภูมิสังคม)ในพื้นที่ปฏิบัติงาน 4) เข้าใจหลักการ แนวทาง วิธีการปฏิบัติงานเชิงพื้นที่ หรือการพัฒนาเชิงพื้นที่ (Area Base Approach) ตามแนวทางของสถาบันปิดทองหลังพระฯ ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามคณะรัฐมนตรี โดยมีพันธกิจสำคัญ คือ จัดการความรู้และส่งเสริมการพัฒนาตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยเชื่อมโยงองค์ความรู้และบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานสืบสานแนวพระราชดำริต่าง ๆ ภาครัฐ เอกชน วิชาการ ท้องถิ่น ชุมชน และประชาสังคม เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจนเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาประเทศอย่างเป็นระบบและยั่งยืน (รายงานประจำปี 2558 มุลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ) โดยพนักงานในพื้นที่ต้นแบบฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับชุมชน ราษฎร และหน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ โดยตรง จึงควรมีสมรรถนะด้านความรู้ดัง



ผลการวิจัย เพื่อปฏิบัติงานได้ตรงตามพันธกิจขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศรภาพ มาเรือน (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะอาสาสมัครสาธารณสุขในการจัดการขยะที่ สอดคล้องกับภูมิสังคมของชุมชนชาวเขา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลให้เกิดการลดลงของ ปริมาณขยะในพื้นที่ เกิดจากการที่อาสาสมัครมีความเข้าใจ ความรู้ที่เหมาะสมต่อโครงการ ซึ่งเกิดจากการ แลกเปลี่ยนความรู้ การคัดสรรองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กรมาใช้

2. สมรรถนะของพนักงานในพื้นที่ต้นแบบฯ ด้านทักษะ (Skill) อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมี ทักษะที่สำคัญประกอบด้วย 4 ข้อ 1) ความสามารถในการนำแนวทางการดำเนินงานของสถาบันฯ มา ปรับใช้ในการปฏิบัติงานพื้นที่ 2) ความสามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ชนบท ทุรกันดาร ที่ห่างไกล การ ทำงานในพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะ ร่วมกับราษฎรกลุ่มเป้าหมาย 3) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทุก ระดับทุกหน่วยงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้บรรลุผลสำเร็จ 4) ความสามารถถ่ายทอด สื่อสาร ติดต่อกับ ประสานงานได้อย่างถูกต้อง ตามเป้าหมายการของสถาบันฯ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับกลยุทธ์การ ทำงานของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระฯ เนื่องจาก มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสาน แนวพระราชดำริ (ม.ป.ป.) มีแผนปฏิบัติการตามกรอบยุทธศาสตร์มูลนิธิปิดทองหลังพระฯ โดยมี แนวทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การบูรณาการการขับเคลื่อนการพัฒนาตามปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2559 - 2563) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2558 ในการขับเคลื่อนงานพัฒนาเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน (Area Base Sustainable Development) อย่าง ต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนที่ชัดเจน นำไปสู่การขยายผลให้เกิดประโยชน์สุขที่ยั่งยืนแก่ ประชาชน เร่งขยายพื้นที่การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบูรณาการการ พัฒนาที่ยั่งยืนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สัมพันธ์กับแนวคิดของ นิสตารค์ เวชยานนท์ (2556) ได้ ทำการรวบรวมแนวคิด Competency จากผู้เชี่ยวชาญ โดยอธิบายแนวคิดของ Lyle M. Spencer Jr. และ Signe M. Spencer ที่นิยามความหมายของขีดความสามารถ (competency) คือ คุณลักษณะที่ อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุมีผลกับเกณฑ์ที่อ้างอิงได้ และทำให้บุคคลผู้นั้นมีผล การปฏิบัติงานสูง ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพวรรณ พันธุ์หมุด (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอยู่ในระดับมาก

3. สมรรถนะของพนักงานในพื้นที่ต้นแบบฯ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes) อยู่ใน ระดับมากทุกข้อ โดยมีสมรรถนะด้านพฤติกรรมที่แสดงออกที่สำคัญประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าหรือลับหลัง ทั้งเรื่องการปฏิบัติตรงตามระเบียบการปฏิบัติงานและ ระเบียบทางการเงิน ไม่แสดงพฤติกรรมส่อการทุจริต 2) ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ รักษาผลประโยชน์ของสถาบันฯ ปกป้อง ดูแลไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ผลกระทบด้านลบ



3) การมุ่งมั่นและความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย/งานในหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนด 4) การแสดงออกด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอก ควบคุมอารมณ์ของตนเองให้แสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม 5) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและปรับเปลี่ยนความคิดให้สอดคล้องกับสถานการณ์เนื่องจากสมรรถนะด้านพฤติกรรมแสดงออกตามผลการวิจัยครั้งนี้เป็นพฤติกรรมที่ตรงกับ มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ (2553) ระบุถึงระเบียบสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2553 ที่ได้ระบุพฤติกรรมของพนักงานที่ควรปฏิบัติตนตามมาตรฐานความประพฤติ เช่นเดียวกันงานวิจัยของ ทิพย์นฤมล โคตรบุตร (2560) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ ทิพวรรณ พันธุ์หมุด (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมเมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่าข้อที่มีระดับมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ซึ่งเป็นด้านที่ผู้ปฏิบัติงานควรยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะในการนำสมรรถนะไปใช้

1. สมรรถนะด้านความรู้ ผลการวิจัย พบว่าสมรรถนะด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการสำรวจยังมีรายการสมรรถนะด้านความรู้ที่มีระดับต่ำสุด 2 ลำดับ คือ การมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการทำงานของหน่วยงานราชการ โครงสร้างการทำงาน และระบบงบประมาณของหน่วยงานราชการ และการมีความรู้ความเข้าใจต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตัวชี้วัด ยุทธศาสตร์ และการใช้จ่ายงบประมาณของสถาบันฯ ซึ่งความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้ ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานในพื้นที่ต้นแบบของสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระฯ พึงมีตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของสถาบันฯ ดังนั้นเพื่อเสริมสมรรถนะของพนักงานให้มีความรู้มากขึ้น ทั้งด้านการทำงานกับราชการ ตั้งแต่ความรู้ด้านโครงสร้างการทำงานของราชการ ระบบงบประมาณ รวมถึงความรู้ความเข้าใจต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตัวชี้วัด ยุทธศาสตร์ และการใช้จ่ายงบประมาณของสถาบันฯ โดยการจัดให้มีการบรรยายให้ความรู้เรื่องระบบงานราชการจากผู้เชี่ยวชาญ

2. สมรรถนะด้านทักษะ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านทักษะ มีทักษะด้านความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ และจัดทำรายงานได้เหมาะสมกับผู้รับข้อมูลทุกระดับ ที่อยู่ในระดับต่ำสุด จึงควรมีการเสริมทักษะเพิ่มเติมให้กับพนักงาน เนื่องจากการจัดทำฐานข้อมูลที่ต้องการเป็นระบบเป็นสิ่งสำคัญในการวางแผนการพัฒนาพื้นที่ รวมถึงเป็นสิ่งสำคัญในการ

ทำงานภาพรวมของสถาบันฯ การเสริมทักษะด้านนี้ อาจจัดให้การอบรมเพิ่มเติมให้กับพนักงาน หรือ สนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อทั้งหลักสูตรเฉพาะ

3. สมรรถนะด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ที่ได้รับการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อหน้าหรือลับหลัง ทั้งเรื่อง การปฏิบัติตรงตามระเบียบการปฏิบัติงานและระเบียบทางการเงิน ไม่แสดงพฤติกรรมส่อการทุจริต และการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ รักษาผลประโยชน์ของสถาบันฯ ปกป้อง ดูแลไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ผลกระทบด้านลบ ดังนั้นในการส่งเสริมให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้อย่างชัดเจน ควรมีการระบบการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานที่เป็นระบบ ทั้งด้านผล การทำงาน และการใช้จ่ายงบประมาณ รวมไปถึงจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานในภาพรวมของ องค์กรรวมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

#### บรรณานุกรม

- กียรติ ยิงยศ. (2550). **ขีดความสามารถ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-มิสเตอร์ก็อปปี.  
ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์. (2556). **ระเบียบวิธีวิจัย หลักการและแนวคิด เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แอดทีฟ พรินท์.
- ทิพวรรณ พันธุ์หมุด. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทิพย์นฤมล โคตรบุตตร. (2560). **สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิสดารัก เวชยานนท์. (2556). **Copetency-ase approach**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี: สำนักพิมพ์เดอะกราฟิก ชิส์เต็ม.
- พิเชษฐ วังค์เกียรติ์จจร. (2559). **การวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-ปัญญาชน.
- มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ. (2556). **รายงานประจำปี ๒๕๕๖**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ.
- มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ. (ม.ป.ป.). **แผนปฏิบัติการตามกรอบยุทธศาสตร์ การประยุกต์ใช้แนวพระราชดำริในการขับเคลื่อนงานพัฒนาที่ยั่งยืนเชิงพื้นที่ ระยะที่ 2 พ.ศ. 2559-2563**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ.

- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2559). **การวิจัยแบบผสมวิธี: กระบวนการค้นคว้าวิจัยในศตวรรษที่ 21.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2550). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency-Base HRM.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ. (2553). **ระเบียบสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ปี 2553.** กรุงเทพมหานคร:
- มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ. (2558). **รายงานประจำปี 2558.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ.
- มูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ. (ม.ป.ป.). **แผนปฏิบัติการตามกรอบยุทธศาสตร์ การประยุกต์ใช้แนวพระราชดำริในการขับเคลื่อนงานพัฒนาที่ยั่งยืนเชิงพื้นที่ ระยะที่ 2 พ.ศ. 2559-2563.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. (2555). **Competency-base Training Road Map (TRM).** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เอช อาร์ เซนเตอร์.
- อิสราภาพ มาเรื่อน. (2557). **กระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะอาสาสมัครสาธารณสุขในการจัดการขยะที่สอดคล้องกับภูมิสังคมของชุมชนชาวเขา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.